



INSTITUTO
DISTRICTAL DE LAS ARTES
IDARTES



Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía



Evento del mes

Informe Gestión de Peticiones Abril 2025

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
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



INSTITUTO
DISTRICTAL DE LAS ARTES
IDARTES



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.

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 **abril** del año 2025.

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 de Relacionamiento para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **abril 2025** con relación al tratamiento, gestión y análisis 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.

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 el Decreto 542 el cual establece los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y lo emitido por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes el mes de **abril 2025**.

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 **abril 2025**.

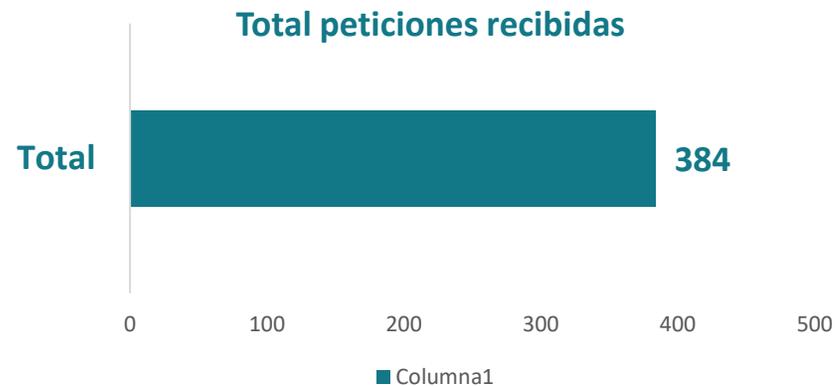


Aspectos Generales

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

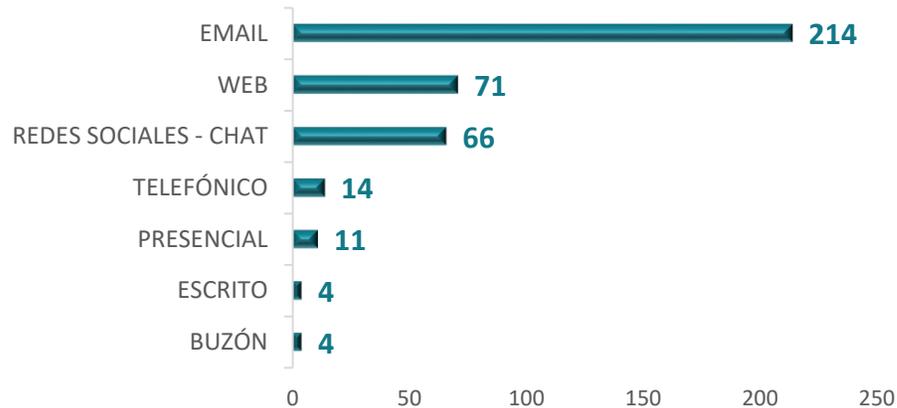
Peticiones recibidas

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 **abril** de 2025 el cual asciende a **384** 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



Peticiones por canal

Gráfico 2, total peticiones por canal abril 2025



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes abril 2025

total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha que registró **71** peticiones, las cuales representan el **18%**, en el tercer lugar se encuentran las redes sociales-chat con **66** registros que representan el **17%**. Por lo anterior se observa que los canales presencial, telefónico, buzón y escrito continúan ubicándose como los cinco canales de atención con menor registro de peticiones para la gestión en la Entidad representando el **8.5%**.

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 **abril** del total de peticiones registradas el mayor registro se realizó a través del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, con **214** peticiones, las cuales representan el **55%** del

Peticiones por Tipología

Gráfico 2, total peticiones por canal abril 2025



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes abril 2025.

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 **245** peticiones que representan el **63%** del total de peticiones, en la segunda posición se ubica la solicitud de información con **104** peticiones que representan el **27%** del total registrado, seguido del derecho de petición de interés general con **25** registros que representan el **6%**. Frente al mes anterior (marzo) se observa que el derecho de petición de interés particular y el acceso a la información, continúan siendo las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes.

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 **245** peticiones que representan el **63%** del total de peticiones, en la segunda posición se ubica la solicitud de información con **104** peticiones que representan el **27%** del total registrado, seguido del derecho de petición de interés general con **25** registros que representan el **6%**. Frente al mes anterior (marzo) se observa que el derecho de petición de interés particular y el acceso a la información, continúan siendo las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante el Idartes.

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 abril 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 **384** peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de abril, en la tabla a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Instituto Distrital de las Artes – Idartes.



Tabla No. 1 Subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes-Idartes

CATEGORIA	SUBTEMA	TOTAL
CONVOCATORIAS	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	88
	ASESORÍAS SOBRE PDE	27
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	20
	INVITACIONES PUBLICAS	2
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	2
	BANCO DE PROPUESTAS	1
	TOTAL	140
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	47
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	14
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	8
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	4
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	1
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	1
TOTAL	76	
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	41
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	12
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	4
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	2
TOTAL	59	
CERTIFICACIONES	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	12
	JURADOS	8
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	6
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	5
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	1
TOTAL	34	
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	PASANTIAS	5
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	10
TOTAL	15	
TOTAL	TOTAL 5 SUBTEMAS	323
	TOTAL OTROS TEMAS	62
	TOTAL	384

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes abril 2025.

La tabla No. 1 muestra que la categoría "Convocatorias" es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **140** peticiones que representan el **37%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado *la solicitud de certificado de planillas de evaluación* seguido de la categoría de "recursos físicos" con 76 peticiones que representa el **20%** siendo el tema de *programación y boletería* el tema más reiterado de esta categoría, en tercer lugar, se encuentra la categoría de "educación y formación" con 59 peticiones que equivalen al **15%** siendo *los centros de formación artística Crea* el subtema más consultado.

Frente al mes de marzo se observa que, los 5 subtemas continúan ubicándose en el TOP de los más reiterados.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **62** peticiones corresponden a "otros subtemas" dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, certificaciones, permiso para filmaciones audiovisuales PUFA y difusión en la página web, el programa Arte a la KY*, entre otros.

* *Permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público.*

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	2
SECRETARÍA DE LA MUJER	1
Total	13

Tabla No. 2 peticiones trasladadas

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

La tabla muestra que en abril se realizaron 3 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 **abril** se recibieron un total de **13** peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas en el marco de la Audiencia de la Rendición de Cuentas sobre contratación, inversión, estructura organizada de la Entidad y estados de inversión sobre programas misionales del Idartes.

Gestión de respuesta

Tabla No. 3 Gestión de respuestas definitivas por dependencias mes de abril 2025.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	142	143	37,1
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	124	115	29,9
AREA DE CONVOCATORIAS	25	22	5,7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	18	15	3,9
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	14	14	3,6
GERENCIA DE LITERATURA	12	12	3,1
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	10	10	2,6
GERENCIA DE MUSICA	8	8	2,1
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	4	4	1,0
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	4	4	1,0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	1,0
GERENCIA DE DANZA	3	3	0,8
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	0,8
PLANETARIO DE BOGOTA	3	2	0,5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	0,5
AREA DE PRODUCCION	1	1	0,3
DIRECCION GENERAL	1	1	0,3
PLANEACION	1	1	0,3
PROYECTO NIDOS	1	1	0,3
TALENTO HUMANO	1	1	0,3
TOTAL GENERAL	384	367	95%

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes abril 2025.

La tabla No. 3 muestra que en el mes de abril las unidades de gestión del Idartes realizaron **267** cierres mediante respuesta definitiva en el sistema Bogotá te Escucha, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue la *Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamento con la ciudadanía* con **84** respuestas que equivalen al **37,1%** de las peticiones cerradas en el Idartes, que corresponden a solicitudes de acceso a la información sobre la agenda cultural y artística de la ciudad, generalidades de convocatorias, PDE, Más Cultura Local.

Frente al mes anterior (marzo) el área de *Relacionamento 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 abril fue la Subdirección de las Artes con **124** de las cuales, se cerraron con oportunidad **115** respuestas que equivalen al **29,9%** de la gestión de PQRSD de la Entidad.



Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4 Peticiones cerradas de periodos anteriores

DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO ANTERIOR
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	82	82
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	72	72
AREA DE CONVOCATORIAS	46	46
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	21	21
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	17	17
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	12	12
GERENCIA DE LITERATURA	12	12
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	11	11
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	10
PLANETARIO DE BOGOTA	10	10
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	10	10
GERENCIA DE MUSICA	6	6
PROYECTO NIDOS	5	5
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4
GERENCIA DE DANZA	3	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2
DIRECCION GENERAL	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1
TOTAL	329	329

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes abril 2025.

La tabla No. 4 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que las **13** peticiones sin cierre total en el mes de marzo fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de abril 2025.

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.



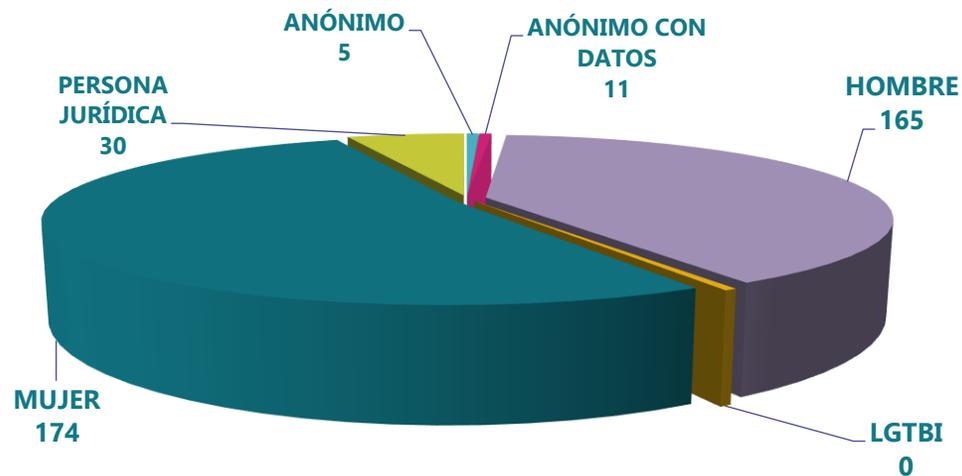
Tipo de requirente

El **88%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **8%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o Más Cultura Local, el otro **4%** corresponde a anónimos y ninguna persona se identificó como LGTBI.



Tiempo promedio de respuesta

Tipo de requirente



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 abril 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, Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión mes de abril 2025.

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			7				
AREA DE PRODUCCION			15				
DIRECCION GENERAL			11				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		8	10				
GERENCIA DE DANZA			4				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			8	10	13	9	
GERENCIA DE LITERATURA			10				
GERENCIA DE MUSICA			10				
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			2				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			14				
OFICINA ASESORA JURIDICA			9				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5		4				
PLANEACION			15				
PLANETARIO DE BOGOTA			13			9	
PROYECTO NIDOS			9				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	1				0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			13				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			13				
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		9	11	11			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		14	8	15			
TALENTO HUMANO			4				

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes abril 2025.

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, en el cual se evidencia que se mantiene la cultura de respuesta oportuna en contraste con el mes de marzo.

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)

Conclusiones:

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del Instituto Distrital de las Artes - Idartes en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril, con el fin de determinar la oportunidad, calidad y gestión de las peticiones, con el fin de afianzar la confianza con la ciudadanía.



1. Durante el mes de abril se evidencia un aumento del número de peticiones en comparación con el mes anterior, este aumento fue de un del **16%** con un registro de **54** peticiones más en este mes, esto se debe a las solicitudes de acceso a la información de los de artistas interesados en participar en las convocatorias que ofrece el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE, Más Cultura Local, cursos CREA y Planetario de Bogotá.

2. Para el mes de abril 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 **55%** del total de peticiones recibidas durante el mes con un registro de **214** peticiones.

3. Se realizaron **3** traslados por competencia 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.

4. El promedio de tiempos de respuesta en la Entidad es favorable para la ciudadanía toda vez que entre los **5** primeros cuatro días.

5. En cuanto a la caracterización demográfica se evidencio que durante el mes de abril el **88%** de las peticiones que ingresaron al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **8%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o Más Cultura Local, el otro **4%** corresponde a anónimos y ninguna persona se identificó como LGTBI.

6. Finalmente, de acuerdo con los registros se evidenció que se dio cierre a las 15 peticiones pendientes por respuesta definitiva en el periodo anterior. Igualmente se gestionó el total de peticiones que ingresaron a la Entidad durante el mes de abril, de las cuales **367** ya cuentan con respuesta total y **18** de estas quedaron para respuesta en el mes de mayo, ya que ingresaron al final de mes.



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —



Apoyó

Yecxy Salas Flórez
yecxy.salas@idartes.gov.co

Diseño

Isabel Cristina Restrepo
isabel.restrepo@idartes.gov.co

Análisis de datos y revisión final:

Gloria Aida Cogollo R.
gloria.cogollo@idartes.gov.co

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

