Área de Relacionamiento con la Ciudadanía

Informe Gestión de peticiones

Enero

2025

Evento del mes

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.

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 **enero** 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 **enero 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 Relacionamiento 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 **enero 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 **enero 2025.**

Aspectos Generales

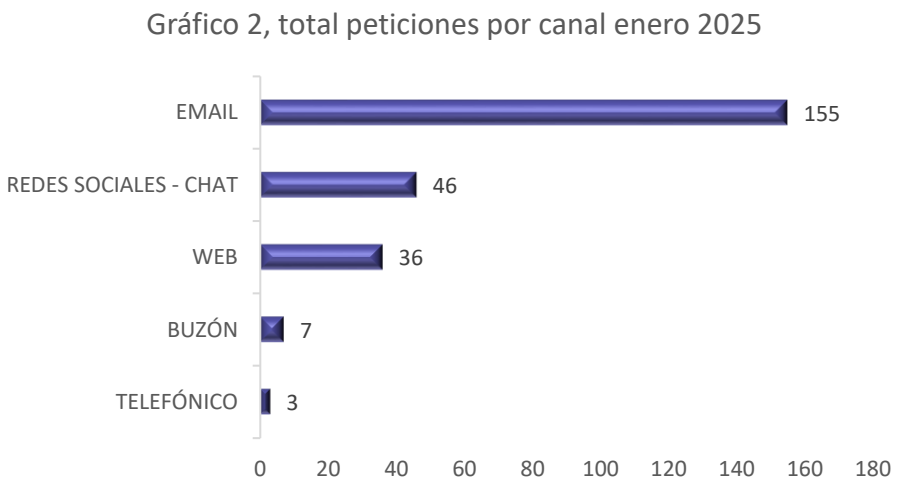
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

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 31 de **enero** de 2025 el cual asciende a **247** 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

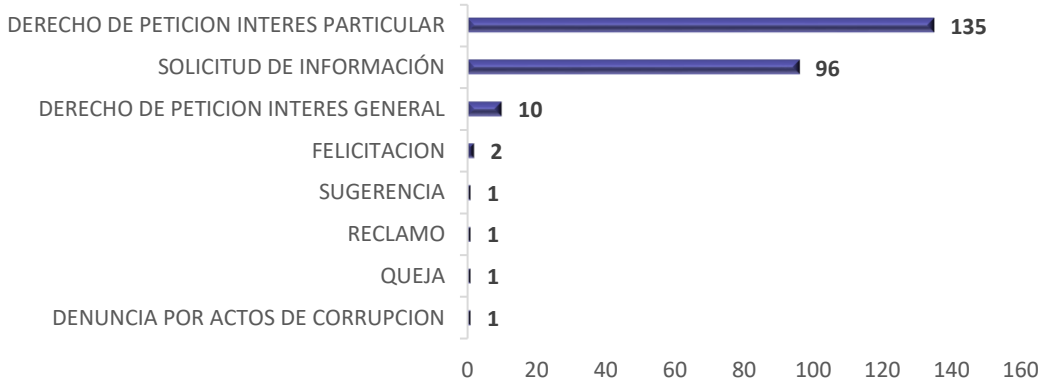


Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes enero 2025

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, con **155** peticiones, las cuales representan el **62%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal chat Idartes que registró un total de **46** peticiones que representan el **19%,** en el tercer lugar se ubica el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha que registró **36** peticiones, las cuales representan el **15%.** Por lo anterior se observa que juntos 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 **5%.**

Peticiones por Tipología

Gráfico 3, total peticiones por tipología enero 2025.



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes enero 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 **135** peticione que representan el **54%** del total de peticiones, en la segunda posición se ubica la solicitud de información con **96** peticiones que representan el **39%** del total registrado, seguido del derecho de petición de interés general con **10** registros que representan el **4%.** Frente al mes anterior (diciembre) 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 enero 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 **247** peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de enero, 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	ASESORÍAS SOBRE PDE	41
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	12
	INVITACIONES PUBLICAS	3
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	1
	TOTAL	**57**
RECURSOS FISICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	16
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	13
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	7
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	5
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	2
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	1
	TOTAL	**44**
CERTIFICADOS	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	12
	JURADOS	11
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	7
	CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN	6
	CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1
	CERTIFICADOS DE RETENCIÓN	1
	GANADORES DEL PORTAFOLIO DE ESTIMULOS	1
	TOTAL	**39**
EDUCACION Y FORMACION	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	23
	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREAMERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	1
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	2
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	4
	TOTAL	**30**
TALENTO HUMANO Y CONTRATATACIÓN	PASANTIAS	8
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	16
	TOTAL	**24**
TOTAL	**TOTAL 5 SUBTEMAS**	**195**
	TOTAL OTROS TEMAS	**52**
	TOTAL	**247**

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

La tabla No. 1 muestra que la categoría "Convocatorias" es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **57** peticiones que representan el **23%,** del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "asesoría PDE" con **41** peticiones las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde Relacionamiento con la Ciudadanía; Convocatorias representa el **20%** de las peticiones siendo la programación la solicitud de planillas de evaluación el tema más reiterado de esta categoría, en tercer lugar se encuentra la categoría de formación que equivale al **19%** siendo los centros de formación Crea el subtema más consultado.

Frente al mes de diciembre se observa que, los 5 subtemas continúan ubicándose en el TOP de los más reiterados, igualmente se observa que la categoría "festivales al parque y ferias" ingresó en el mes de enero y se mantuvo en el TOP de las más reiteradas en el mes de enero.

Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **52** 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 y difusión en la página web, programa Arte a la KY*, entre otros, que, aunque no se destaquen en los primeros 6 meses se reciben peticiones por estos temas.

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

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECREATARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	6
Total	3

Tabla No. 2 peticiones trasladas

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

La tabla muestra que en enero 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 **enero** se recibieron un total de **8** peticiones que fueron clasificadas como "Veedurías Ciudadanas" y corresponden a solicitudes realizadas sobre contratación, inversión y estructura organizasa de la Entidad.

Gestión de respuesta

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

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	105	105	42,5
AREA DE CONVOCATORIAS	32	30	12,1
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	23	20	8,1
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	19	7,7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	9	3,6
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	8	7	2,8
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	6	6	2,4
GERENCIA DE LITERATURA	5	5	2,0
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	8	8	3,2
GERENCIA DE MUSICA	4	2	1,2
PLANETARIO DE BOGOTA	4	3	1,2
AREA DE PRODUCCION	3	3	1,2
DIRECCION GENERAL	3	2	1,2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	0,8
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	0,8
TALENTO HUMANO	3	3	0,8
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	0,8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	0,8
GERENCIA DE DANZA	1	1	0,4
PROYECTO NIDOS	1	1	0,4
TOTAL GENERAL	**247**	**232**	**100%**

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

La tabla No. 3 muestra que en el mes de enero las unidades de gestión del Idartes realizaron **232** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue la *Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la ciudadanía* con **105** respuestas que equivalen al **42,5%** 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 (diciembre) 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 **98%** de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva; por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en diciembre fue el área de Convocatorias con **30** respuestas definitivas que equivalen al **12%** de las respuestas 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	35	35
AREA DE CONVOCATORIAS	25	25
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	17	17
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	12	12
GERENCIA DE LITERATURA	8	8
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	5	5
GERENCIA DE MUSICA	5	5
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	5	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2
PLANETARIO DE BOGOTA	2	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
AREA DE PRODUCCION	1	1
DIRECCION GENERAL	1	1
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	1	1
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	1	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1
PROYECTO NIDOS	1	1
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	1	1
GERENCIA DE DANZA	0	0
TOTAL	**125**	**125**

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes enero 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 **6** peticiones sin cierre total en el mes de diciembre fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de enero 2025.

Participación por localidad

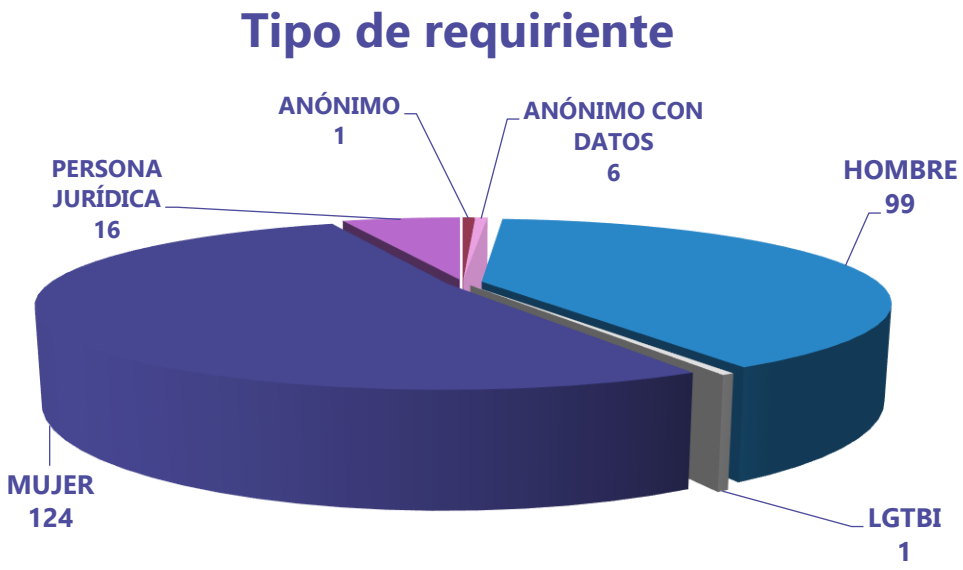
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

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 **90%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **6%** 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 una persona que se identifico como LGTBI.



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 enero 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 enero 2025.

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			7					
AREA DE PRODUCCION			12					
DIRECCION GENERAL			14					
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13	10					
GERENCIA DE DANZA			13					
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		5	9	13				
GERENCIA DE LITERATURA		4	8					
GERENCIA DE MUSICA			12					
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			0					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			0					
OFICINA ASESORA JURIDICA			10					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5				2			
PLANETARIO DE BOGOTA			15			12		7
PROYECTO NIDOS			5					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	3				0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		15	11					
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		13	14					
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			13					
TALENTO HUMANO			11				0	

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes enero 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 **7** días, en el cual se evidencia que se mantiene la cultura de respuesta oportuna en contraste con el mes de diciembre.

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 31 de enero, 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 enero se evidencia un aumento del número de peticiones en comparación con el mes anterior, este aumento fue de un del **49%** con un registro de 122 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, laboratorios de la Cinemateca de Bogotá y Planetario de Bogotá.

2. Para el mes de enero 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 **62%** del total de peticiones recibidas durante el mes con un registro de **154** peticiones.

3. Se realizaron **8** traslados por competencia a otras entidades, 6 a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte sobre temas de convocatorias y 1 a la Secretaría de Integración Social y 1 a Secretaría de Gobierno, 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 7 primeros cuatro días.

5. En cuanto a la caracterización demográfica se evidencio que durante el mes de enero El **90%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de enero al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **6%** 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 una persona que se identificó como LGTBI.

6. Finalmente, de acuerdo con los registros se evidenció que se dio cierre al total de 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 enero, de las cuales **232** ya cuentan con respuesta total y **15** de estas quedaron para respuesta en el mes de febrero, ya que ingresaron al final de mes.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

"Siempre en Contacto"

Elaboró:
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 Relacionamiento con la Ciudadanía