

Evento del mes

Informe Gestión de Peticiones Julio 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

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 **julio** 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 **julio 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 **julio 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 **julio 2025**.



Aspectos Generales

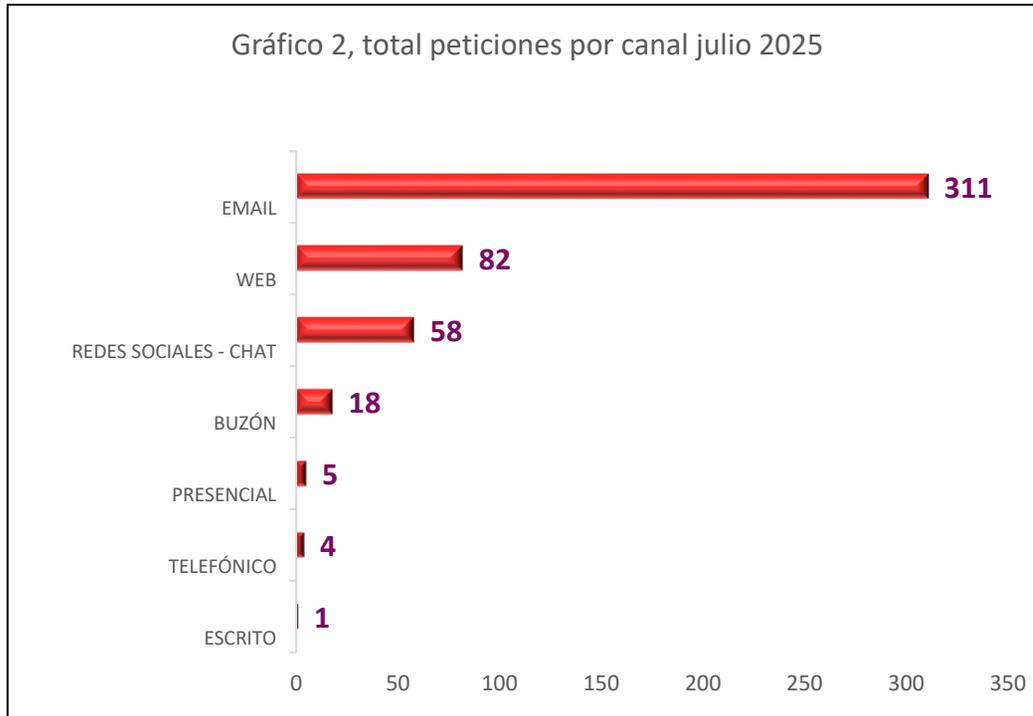
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

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 **julio** de 2025 el cual asciende a **479** 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 recibidas a través de los canales de atención de la Entidad

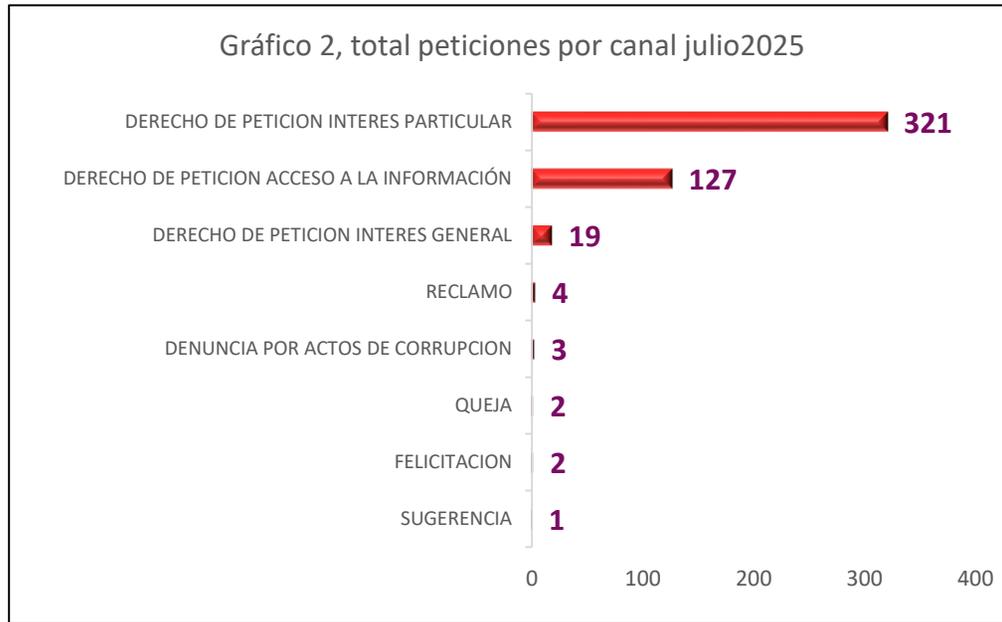


Durante el mes de julio el medio con mayor volumen de registros fue el correo electrónico contactenos@idartes.gov.co con **311** solicitudes, equivalente al **65%** del total. En segundo lugar, se posiciona el canal "WEB" del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, con **82** solicitudes (**17%**), seguido por el canal de chat, que registró **58** solicitudes (**12%**).

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

En contraste, los canales presencial, telefónico, buzón y escrito presentan una participación conjunta del **6%** del total de solicitudes tramitadas; esto confirma una alta concentración del flujo de peticiones en medios digitales, consolidándose como los principales puntos de interacción ciudadana con la Entidad.

Peticiones por tipología



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

1% del total.

Al comparar con el mes anterior (junio), se observa que tanto el derecho de petición de interés particular como la solicitud de información, se mantienen como las tipologías predominantes utilizadas por la ciudadanía para interponer sus solicitudes ante la Entidad.

Se evidencia que el *derecho de petición de interés particular* fue la tipología más recurrente, con **321** registros, lo que equivale al **67%** del total de solicitudes. En segundo lugar, se ubicó el *derecho de petición de acceso a la información*, con **127** peticiones (**27%**). Le siguen el *derecho de petición de interés general*, con **19** registros (**4%**), los reclamos con **4** registros (1%) las *felicitaciones*, con **2** registros y una *sugerencia* estas dos últimas representan

Subtemas más reiterados

En este capítulo se presentan las categorías y subtemas más recurrentes identificados en las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de julio. Esta información permite orientar el seguimiento institucional, facilitando la identificación de los principales requerimientos de la ciudadanía y contribuyendo a la formulación de estrategias de mejora continua, con el objetivo de ofrecer un servicio cada vez más oportuno, pertinente y de calidad.

Con base en las **479** peticiones ingresadas en el mes, la siguiente tabla detalla las cinco categorías y subtemas más reiterados, permitiendo establecer focos de atención para la gestión y respuesta por parte de la Entidad.



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

CATEGORIA	SUBTEMA	TOTAL
CONVOCATORIAS	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	82
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	22
	ASESORÍAS SOBRE PDE	19
	INVITACIONES PUBLICAS	15
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	1
	TOTAL	139
EDUCACION Y FORMACION	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	54
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	23
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	6
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	2
	VINCULACIÓN DE JARDINES	1
	TOTAL	86
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	39
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	22
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	19
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	3
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	2
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1
	TOTAL	86
CERTIFICACIONES	JURADOS	12
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	11
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	7
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	5
	TOTAL	35
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	PASANTIAS	4
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	22
	TOTAL	26
TOTAL	TOTAL 5 SUBTEMAS	372
	TOTAL OTROS TEMAS	107
	TOTAL	479

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

La Tabla No. 1 evidencia que la categoría *Convocatorias* fue la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de julio, con un total de **139** peticiones, que representan el **29%** del total de solicitudes respondidas por las unidades de gestión de la Entidad. Dentro de esta categoría, el subtema más consultado fue la *solicitud de planillas de evaluación*, con **82** registros.

En segundo lugar, se encuentra la categoría *Educación y Formación*, que agrupa el **18%** de las peticiones, destacándose como subtema principal las solicitudes relacionadas con los *Centros de Formación Artística Crea*. En tercer lugar, se ubica la categoría de *Recursos Físicos*, que representa el **18%** del total, siendo la programación y boletería el subtema más recurrente en este grupo.

Al comparar con el comportamiento del mes anterior, se observa que los cinco subtemas más reiterados se mantienen dentro del grupo de mayor frecuencia, así mismo que se mantiene la categoría "Talento Humano y Contratación". Adicionalmente, la tabla señala que **107** peticiones corresponden a la categoría "Otros subtemas" que en conjunto representan el **22%**, dentro de las cuales se incluyen solicitudes asociadas a traslados por no competencia a otras entidades distritales, certificaciones, eventos como Festivales al Parque, gestión de comunicaciones, gestión jurídica y administrativa, y el programa Arte a la KY (permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público).

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
FUNDACIÓN GILBRTO ALZATE AVENDAÑO FUGA	8
SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE SCRD	16
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE IDRDR	2
Total	27

La Tabla No. 2 presenta el consolidado de traslados de peticiones ciudadanas realizados por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de julio de 2025.

En total, se gestionaron **27** traslados, lo que representa el **6%** del total de peticiones recibidas en el periodo. Estas solicitudes fueron remitidas a otras entidades del Distrito, conforme a su competencia, para su respectiva gestión y respuesta. Este comportamiento evidencia un uso

adecuado y eficiente del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, garantizando que los requerimientos sean canalizados correctamente hacia las entidades responsables.

Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **julio** se recibieron un total de **3** peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas sobre contratación, inversión y estructura organizada de la Entidad e infraestructura.



Gestión de respuesta

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

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	PETICIONES RESPONDIDAS EN EL PERIODO ACTUAL %
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	171	168	35,1
AREA DE CONVOCATORIAS	112	91	19,0
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	32	26	5,4
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	25	5,2
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	26	15	3,1
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	23	23	4,8
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	7	1,5
PLANETARIO DE BOGOTA	12	11	2,3
GERENCIA DE LITERATURA	9	5	1,0
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	9	5	1,0
GERENCIA DE DANZA	8	8	1,7
GERENCIA DE MUSICA	7	3	0,6
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	7	6	1,3
PROYECTO NIDOS	4	2	0,4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	2	0,4
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	3	0,6
TALENTO HUMANO	3	2	0,4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	2	0,4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1	0,2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0,2
DIRECCION GENERAL	1	0	0,0
TOTAL GENERAL	479	406	100%

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

La Tabla No. 3 presenta el consolidado de cierres de peticiones mediante respuesta definitiva realizados por las unidades de gestión del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de julio de 2025.

En total, se registraron **406** cierres que corresponden a las peticiones que según su tipología en línea con los términos de la Ley 1755 de 2015 debían responderse en el mes de julio, reflejando el cumplimiento de los procesos de atención y respuesta a la ciudadanía por parte de las áreas responsables.

La dependencia con el mayor número de respuestas definitivas fue la Subdirección Administrativa y Financiera – Área de Relacionamento con la Ciudadanía, con **168** peticiones cerradas, lo que equivale al **35,1%** del total. Estas respuestas correspondieron, principalmente, a solicitudes de acceso a la información relacionadas con la agenda cultural y artística de la ciudad, generalidades sobre convocatorias, el Programa Distrital de Estímulos (PDE), Más Cultura Local y los Centros de Formación Artística Crea.

En comparación con el mes anterior (junio), el área de Relacionamento con la Ciudadanía se mantiene como la dependencia con el mayor volumen de cierres, con un índice de gestión del **99%** de peticiones atendidas con respuesta definitiva. La segunda dependencia con mayor número de respuestas durante julio fue el equipo de Convocatorias, con **91** cierres, que representan el **19%** del total de respuestas emitidas por la Entidad en el mes.

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	95	95
AREA DE CONVOCATORIAS	89	89
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	33	33
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	18	18
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	17	17
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	14	14
GERENCIA DE MUSICA	9	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	5
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	5	5
GERENCIA DE LITERATURA	4	4
PLANETARIO DE BOGOTA	4	4
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	3	3
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	3	3
AREA DE PRODUCCION	2	2
GERENCIA DE DANZA	2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2
PROYECTO NIDOS	2	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
TALENTO HUMANO	2	2
TOTAL	311	311

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

La Tabla No. 4 muestra que, a la fecha, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES no registra peticiones pendientes de cierre con respuesta total correspondientes a periodos anteriores. En total, se gestionaron de manera efectiva **311** peticiones, alcanzando un **100%** de cumplimiento en los cierres mediante respuesta definitiva a través del Sistema para la Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la oportunidad y calidad en la atención ciudadana, garantizando el ejercicio pleno del derecho a la participación y al acceso a la información.

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.



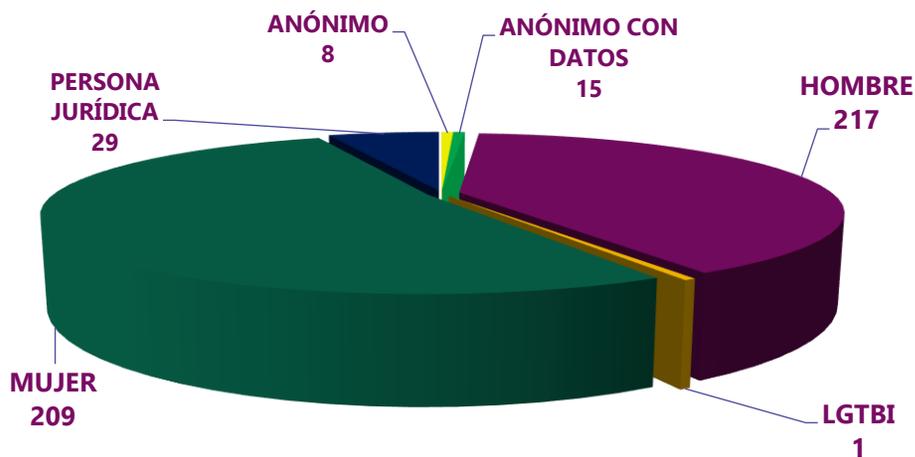
Tipo de requirente

El **89%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de julio 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 **5%** corresponde a anónimos y **1** personas que se identificaron como LGTBI.



Tiempo promedio de respuesta

Tipo de requirente



Consideraciones normativas sobre los términos de respuesta a peticiones

El 17 de junio de 2022 fue expedida la Ley 2207 de 2022, mediante la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020, derogando expresamente su artículo 5, el cual contemplaba la ampliación excepcional de los términos para atender peticiones ciudadanas durante el estado de emergencia sanitaria.



En ese sentido, se establece que:

- Las peticiones radicadas antes del 18 de julio de 2025 se encuentran sujetas a los términos ampliados previstos en el Decreto 491 de 2020.
- Las peticiones radicadas a partir del 18 de julio de 2025 deben gestionarse conforme a los términos ordinarios establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, norma que regula el derecho fundamental de petición.

A continuación, se presenta un análisis de la gestión de respuesta de las peticiones, diferenciando claramente el marco normativo aplicable según la fecha de radicación, con el fin de garantizar la correcta interpretación de los tiempos de atención y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Tabla No. 5, Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión mes de julio 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		3	7					
DIRECCION GENERAL			13					
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			11					
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		11	10					
GERENCIA DE DANZA			13					
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		6	9			13		
GERENCIA DE LITERATURA			10					
GERENCIA DE MUSICA	9	13	10					
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		2	1					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			7					
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			15					
OFICINA ASESORA JURIDICA			9					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10		6					
PLANETARIO DE BOGOTA			13	10	6	6		10
PROYECTO NIDOS		8	11					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	1				1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	15		10					
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		4	8		8	8		
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			10			8		
TALENTO HUMANO			9					

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes julio 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 junio.

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:

El presente informe consolida la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las distintas áreas del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el periodo comprendido entre el 1° y el 31 de julio de 2025, con el propósito de evaluar la oportunidad, calidad y efectividad en la atención, fortaleciendo así la relación de confianza con la ciudadanía.



1. Dinámica de la gestión de peticiones:

Durante el mes de julio se registró un aumento del **35%** en el número de peticiones con respecto al mes anterior, lo que equivale a **168** solicitudes menos. Este aumento se asocia principalmente con la finalización del ciclo de postulación a las Convocatorias del Programa Distrital de Estímulos (PDE) con un mayor volumen de solicitudes de planillas de evaluación de los postulantes, así mismo los derechos de petición de acceso a la información.

2. Canal más utilizado:

El correo electrónico fue el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar sus peticiones. A través del correo institucional contactenos@idartes.gov.co se recibieron **311** solicitudes, lo que representa el **65%** del total de peticiones gestionadas en el mes.

3. Traslados por no competencia:

Se realizaron **27** traslados de peticiones a otras entidades del Distrito por no ser competencia del IDARTES, lo que representa el **6%** del total recibido. Este comportamiento demuestra un uso eficiente del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asegurando que las solicitudes sean remitidas oportunamente a las entidades competentes.



4. Cumplimiento de términos de respuesta:

La Entidad mantiene un tiempo promedio de respuesta favorable, destacándose que la mayoría de las peticiones fueron atendidas dentro de los primeros **cinco** días hábiles. Este desempeño se encuentra dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, lo que garantiza atención oportuna y conforme a la normativa vigente.

5. Caracterización demográfica de los solicitantes:

Durante el mes de julio, el **89%** de las peticiones fueron presentadas por personas naturales. El **6%** correspondió a personas jurídicas, en su mayoría empresas interesadas en procesos como licitaciones o participación en Más Cultura Local. El restante **5%** se distribuye entre solicitudes anónimas y personas que se autor reconocieron como LGBTI.

6. Gestión de peticiones pendientes:

Se dio cierre definitivo a las **74** peticiones que permanecían pendientes del periodo anterior, en línea con los términos de la Ley 1755 de 2015.

7. Gestión de solicitudes del mes:

De las peticiones ingresadas en julio, **406** ya cuentan con respuesta definitiva. Las restantes **73** solicitudes serán gestionadas en el mes de agosto, dado que fueron recibidas hacia el cierre del periodo, manteniendo así el flujo de atención conforme a los tiempos establecidos. 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 julio, con el fin de determinar la oportunidad, calidad y gestión de las peticiones, con el fin de afianzar la confianza con la ciudadanía, en el que se garantiza que a través del área de Relacionamento con la Ciudadanía se gestionó el total de PQRSD ingresadas a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.

Apoyó

Yecxy Salas

Diseño y Diagramación

Isabel Cristina Restrepo

Análisis de datos y revisión final:

Gloria Aida Cogollo R.

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

