

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía

# Informe gestión de peticiones Abril 2024

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)



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Evento del mes



INSTITUTO  
DISTRITAL 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.*

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 **abril** del año 2024.

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 **abril 2024** 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 **abril** 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 **abril 2024**.

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 2024**.

“Celebración 53 años Cinemateca de Bogotá”



El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales - Cinemateca de Bogotá, del Instituto Distrital de las Artes - Idartes cumple cincuenta y tres años haciendo vibrar el corazón del público a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades. La Cinemateca de Bogotá fue fundada en 1971, ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales.

A lo largo de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, para responder a una misionalidad comprometida con todo aquello que el cine y las artes audiovisuales puede representar para una sociedad. Es por esto que el 10 de abril de 2024, la Cinemateca de Bogotá celebró sus cincuenta y tres años con una muestra de películas que han sido ganadoras de las becas que la Cinemateca empezó a entregar hace 30 años para fomentar la realización, la divulgación y el disfrute del cine colombiano.

Más información

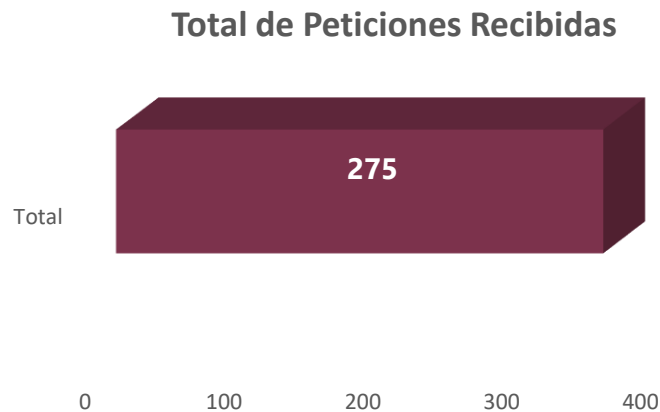


## Aspectos Generales

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 2024 el cual asciende a **275** 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.

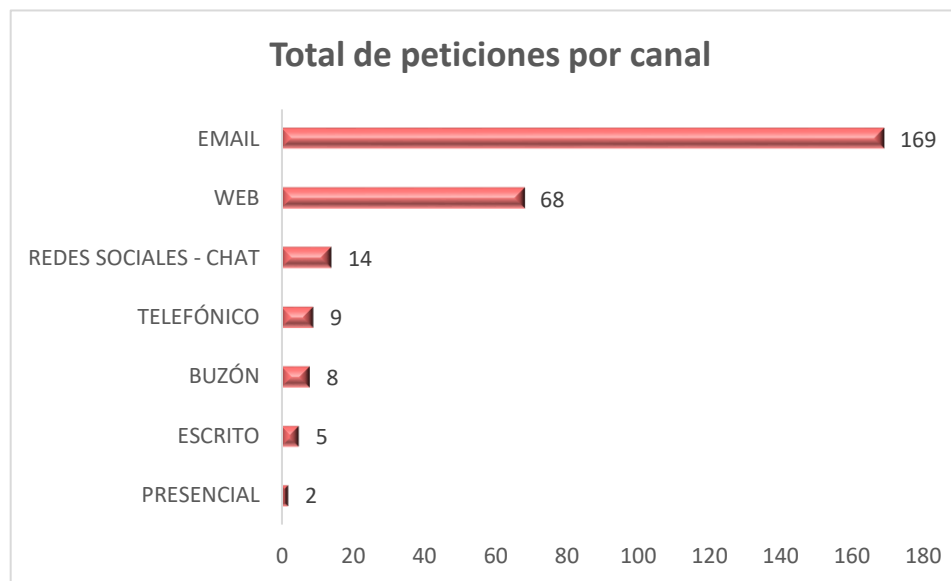


Gráfica No. 1



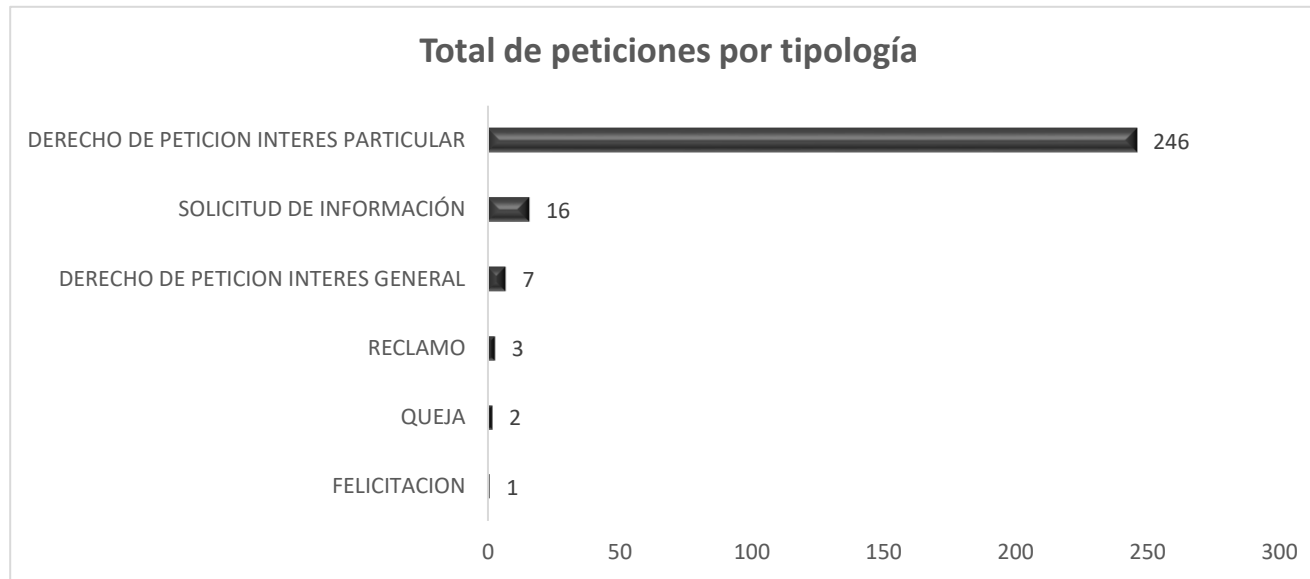
## Peticiones por canal

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 abril o 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 **169** peticiones, las cuales representan el **61%** del total registrado por los diferentes canales; en la segunda posición se ubica el canal web que registró **68** peticiones, las cuales representan el **24%**, y en la tercera posición está el canal chat que registró un total de **14** peticiones las cuales representan **5%**. 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

## Peticiones por Tipología



Tomando como base las **275** peticiones registradas en el Idartes durante el mes de abril 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 “el derecho de petición de interés particular” es la tipología más utilizada durante el mes con **246** peticiones que representan el **89%** del total de peticiones registradas por



las dependencias del Instituto para la gestión de la respuesta; en la segunda posición se ubica el “la solicitud de información” con **16** peticiones que representan el **6%** del total registrado en la Entidad para la gestión.

Frente al mes anterior (marzo) 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.

## 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, 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 **275** peticiones que ingresaron a la Entidad en marzo (Tabla No. 1), a continuación, se detallan las cinco categorías y subtemas más reiterados en este mes en el Idartes.

CATEGORÍA	SUBTEMA	TOTAL
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	21
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	21
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN Y GANADORES PDE	13
	INVITACIONES PUBLICAS	9
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	5
	JURADOS	4
	REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE	1
<b>TOTAL</b>		<b>74</b>
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	32
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	20
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	7
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	4
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	2
	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	1
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	10
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	19
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	7
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	5
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	11
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	8
	DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	4
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>
GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	11
	<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>219</b>
	<b>TOTAL, OTROS SUBTEMAS</b>	<b>56</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>275</b>

La tabla No. 1 muestra que la categoría "convocatorias" es la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes con **74** peticiones que representan el **26%**, del total de peticiones con respuesta emitida por las unidades de gestión del Idartes, siendo el subtema más reiterado "asesorías del PDE" con **21** e "inconformidades del PDE" con **21** peticiones, las cuales corresponden a solicitudes atendidas desde el Área de Convocatorias.

Frente al mes de abril 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 "Gestión de Comunicaciones Eventos e Invitaciones" ingresó en el mes de abril al TOP de las más reiteradas. Por otra parte, la tabla No. 1 muestra que **56** peticiones corresponden a "otros subtemas" dentro de las cuales se ubican los traslados por no competencia a otras entidades distritales, recorridos grafiti, permiso para filmaciones audiovisuales y difusión en la página web, entre otros, que, aunque no se destaquen en el primer tercer se reciben peticiones por estos temas.



## Peticiones trasladadas

Tabla No. 2

Entidad	Cantidad
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO	3
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1
SECRETARIA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	2
TOTAL	6

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 este mes se realizaron 6 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 **8** 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.

Tabla No. 3

DEPENDENCIA	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	49	47	17%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	35	29	11%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	34	32	10%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	27	20	8%
AREA DE CONVOCATORIAS	24	21	7%
GERENCIA DE LITERATURA	16	13	5%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	14	11	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	14	11	4%
PLANETARIO DE BOGOTA	13	12	4%
GERENCIA DE MUSICA	10	7	3%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	8	8	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	5	2%
PROYECTO NIDOS	6	6	2%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	3	1%
DIRECCION GENERAL	3	2	1%
GERENCIA DE DANZA	2	2	1%
TALENTO HUMANO	2	2	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>269</b>	<b>233</b>	<b>86%</b>

## Gestión de respuesta

La tabla No. 3 muestra que en el mes de abril las unidades de gestión del Idartes realizaron **269** cierres mediante respuesta definitiva, la tabla también permite observar que la dependencia con mayor número de respuestas definitivas en el mes fue la SAF Relacionamento con la Ciudadanía con **49** respuestas que equivalen al **17%** de las peticiones cerradas en el Idartes.

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 **98%** de las peticiones gestionadas con respuesta definitiva, por otra parte, se observa que la segunda dependencia con mayor número de respuestas en marzo fue la Subdirección de las Artes.



## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4

DEPENDENCIA	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS EN EL PERIODO ANTERIOR	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	119	119	42
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	29	29	10
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	23	23	8
AREA DE CONVOCATORIAS	16	16	6
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	16	16	6
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	14	14	5
GERENCIA DE LITERATURA	13	13	5
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	12	12	4
PLANETARIO DE BOGOTA	11	11	4
GERENCIA DE MUSICA	9	9	3
PROYECTO NIDOS	7	7	2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	5	5	2
GERENCIA DE DANZA	3	3	1
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	2	2	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>285</b>	<b>260</b>	<b>100%</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 marzo (25 peticiones), fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de abril.

### 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

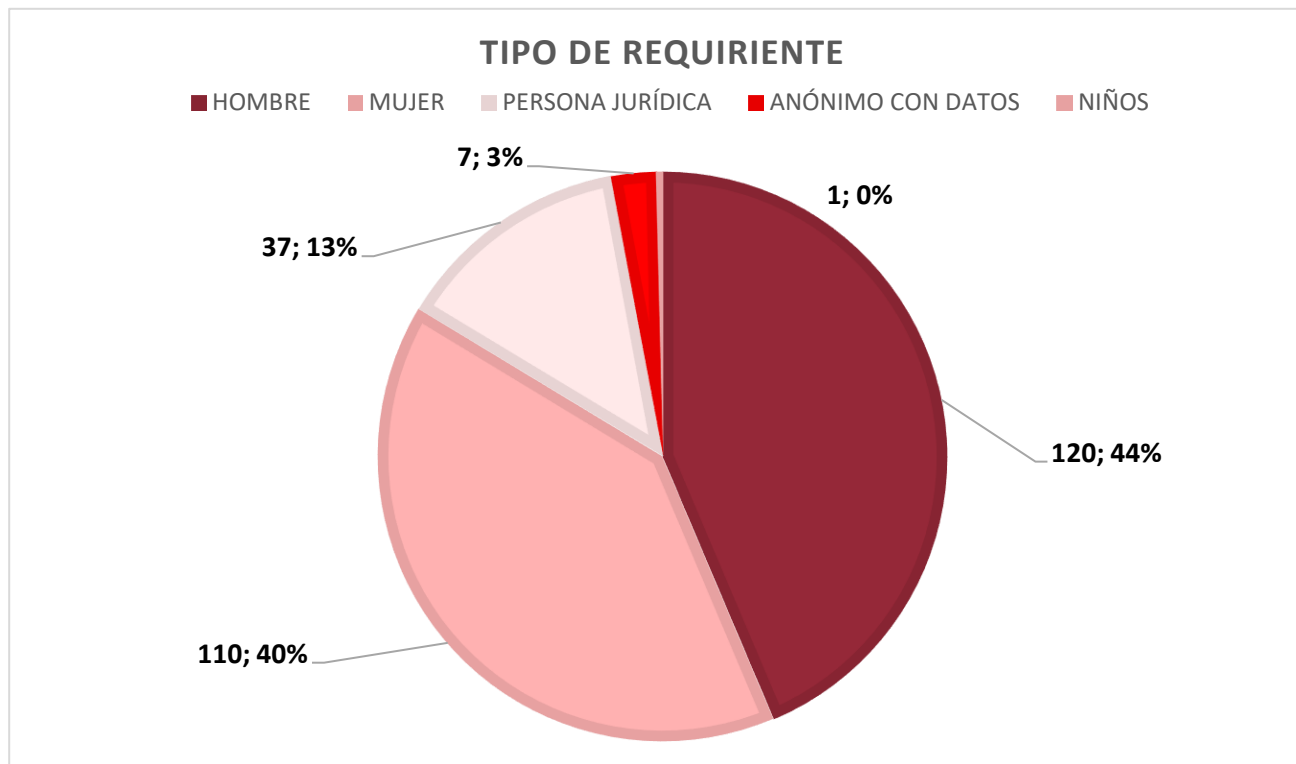
La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.





## Tipo de requiriente

El **84%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de abril al Idartes fueron realizadas por personas naturales. El **16%** 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.



## 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 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**

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		12					
DIRECCION GENERAL		15					
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO		7					
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		11					
GERENCIA DE DANZA		9					
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		12					
GERENCIA DE LITERATURA		12					
GERENCIA DE MUSICA		15					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		6					
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	8					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		14					
PLANETARIO DE BOGOTA		11		8			
PROYECTO NIDOS	9	11	7	12			
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	0			0		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12					
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		12		13			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	7	9	5				
TALENTO HUMANO		13					

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)

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 **8** días, el cual se aumentó frente al mes anterior (marzo), teniendo en cuenta que en ese mes fue de **6,8** días promedio.



## 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 30 de abril 2024 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.



1. Durante abril disminuyeron las peticiones en comparación con el mes anterior, el disminución fue de un **7%** teniendo en cuenta que, varias de las peticiones ciudadanas de acceso a la información fueron abordadas en los canales de atención inmediata y los espacios de relacionamiento como la FILBO la cual fue de dos semanas y en la cual el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía hizo presencia.



2. Para 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](mailto:contactenos@idartes.gov.co), a través de éste se recibió el **90%** del total de peticiones recibidas durante el mes.

3. Se realizaron **6** traslados por competencia a otras entidades del distrito, tres al IDPC, relacionados con asesorías propias de esta institución, 2 a la SCRCD que tienen que ver con, fomento encargado de las convocatorias del PDE; y una a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, sobre los sótanos a cargo de la cargo de la ASAB, Facultad de Artes, 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 8 primeros ocho días.
5. También, como eventos del mes de **abril** destacamos el evento los "*53 años de la Cinemateca de Bogotá*", 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

