

Informe Anual



Peticiones 2023

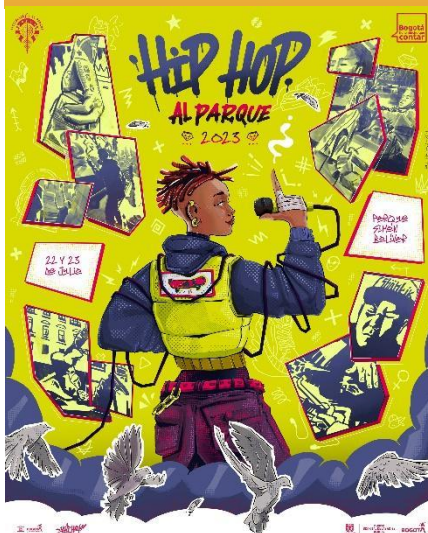
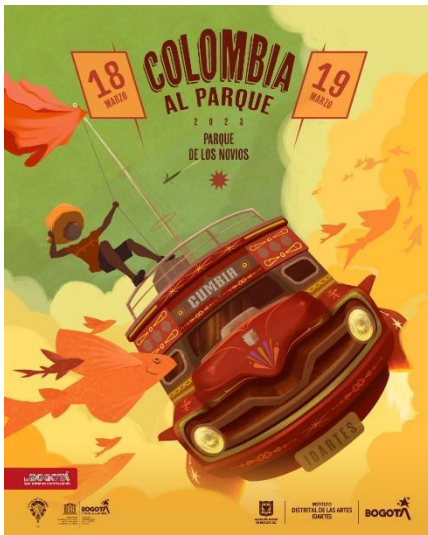


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 servicio a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente con la ciudadanía para conocer sus expectativas y necesidades particulares; de conformidad con las disposiciones legales (Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 se fijaron los lineamientos para atender y hacer seguimiento a las peticiones presentadas por la ciudadanía.

A continuación, se presenta la información sobre la gestión de peticiones, control de tiempos y calidad de las respuestas durante la vigencia 2023 incluyendo temas frecuentes de consulta, clasificación por tipología, canal de atención en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2022.

Índice

Objetivo General	5
Alcance del Informe	5
Normatividad	6
Total, peticiones recibidas en 2023	7
Comparativo mensuales peticiones atendidas 2022 vs 2023	8
Comparativo mensuales peticiones por canal	10
Comparativo, cantidad de peticiones atendidas vigencias 2022 y 2023	11
Peticiones registradas por dependencia	13
Análisis de la calidad de las respuestas	14
Tiempos de respuesta	16
Conclusiones	17

Índice de gráficas

Gráfica 1 Comparativo peticiones recibidas 2022 vs 2023	7
Gráfica 2 Comparativo cantidad de peticiones atendidas 2022 vs 2023	8
Gráfica 3 Comparativo Peticiones recibidas por canal 2022 vs 2023	11
Gráfica 4 Comparativo peticiones recibidas por tipología 2022 vs 2023	12
Gráfica 5 Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en 2023,	15

Índice de cuadros

Cuadro 1 Comparativo mensual de las peticiones recibidas 2022 vs 2023	9
Cuadro 2 Traslados realizados a otras entidades en 2023	10
Cuadro 3 Peticiones registradas por dependencia en 2023	13
Cuadro 4 Tiempo promedio de respuesta de año 2023	16

Índice de Ilustraciones

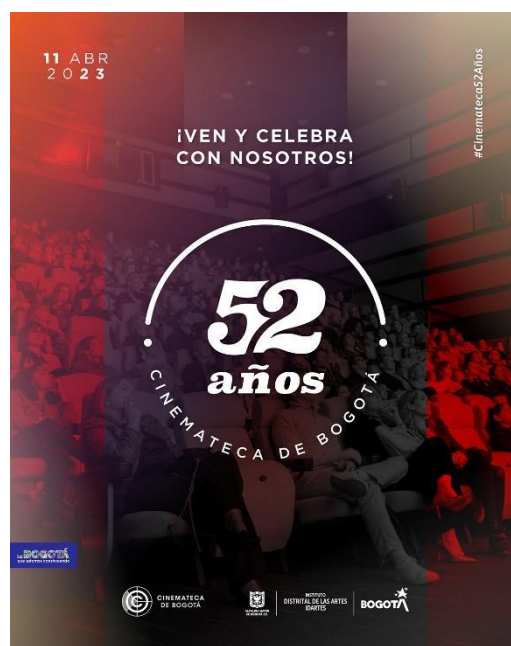
Criterios de calidad, calidez y oportunidad sobre las respuestas emitidas...	14
--	----

Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante la vigencia 2023 en relación con el 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 Distrital de las Artes Idartes.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la Entidad durante el 2023, de acuerdo con el reporte de las distintas unidades de gestión que conforman el Idartes, las cuales sirven de insumo para el análisis de la información que fue registrada en los sistemas Bogotá te escucha y el gestor documental Orfeo y consolida un total de 4.828 peticiones.



Normatividad

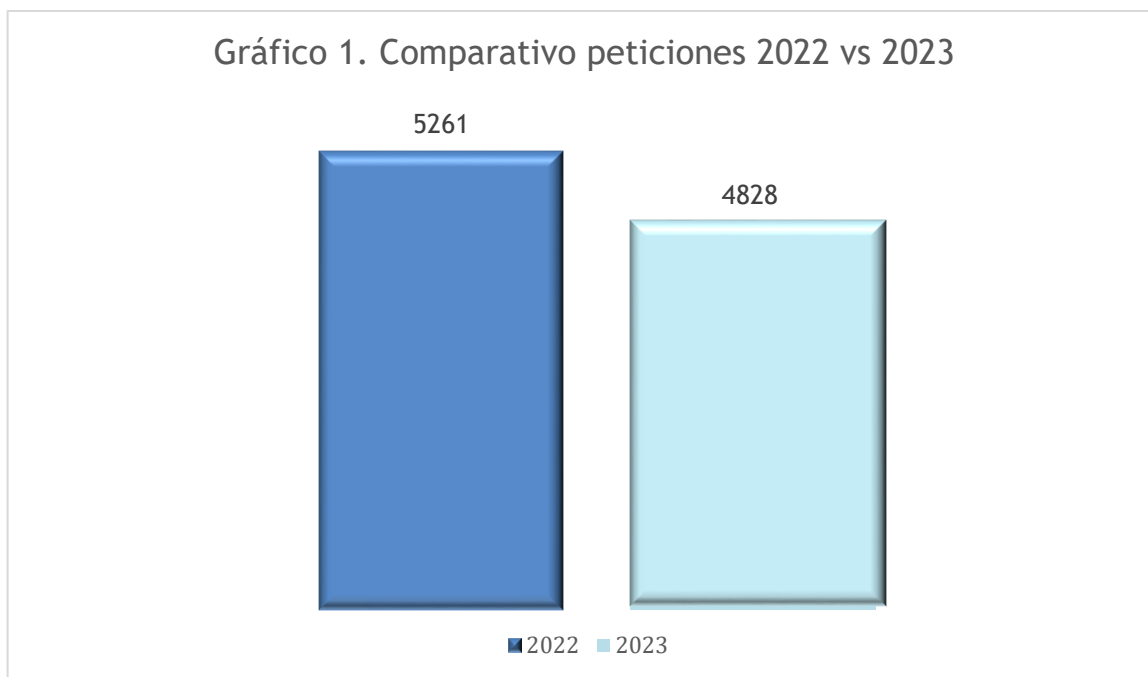
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 resultado de la gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes durante el año 2023.



Total peticiones recibidas en el año 2023

De acuerdo con el reporte de los sistemas Bogotá te Escucha y el Gestor Documental Orfeo, el total de peticiones recibidas por la Entidad durante la vigencia 2023 fue de un total de 4.828; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones y de su comportamiento y análisis.



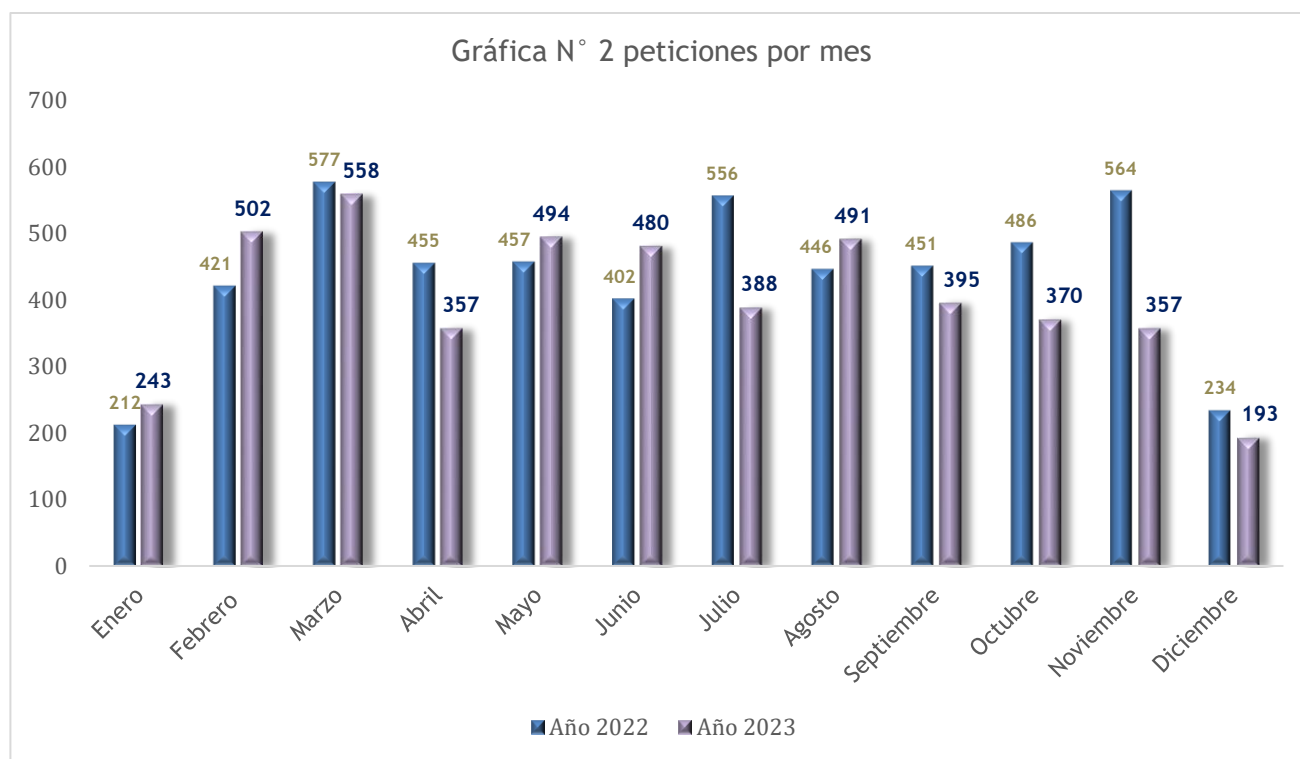
En comparación con la vigencia 2022, en el 2023 la Entidad disminuyó el número de peticiones atendidas con un total de 433, cifra que equivale a un 8.2% menos de peticiones en comparación con la vigencia anterior, dicho decremento se concentró particularmente en la disminución de consultas en el canal virtual, en torno a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos -PDE, al programa es Cultura Local y la programación y boletería ya que se atendieron a través de los acanales presenciales y en tiempo real, a diferencia del año 2022 que fueron a través de canales virtuales.

La cifra, además, es el reflejo del trabajo realizado por todas las unidades de gestión, que con calidad, calidez y oportunidad brindaron una respuesta de fondo a cada uno de los peticionarios en aras del fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información a todos nuestros grupos de valor.



Comparativo mensual ingreso de peticiones vigencias 2022 vs 2023

En la gráfica No. 2 se puede apreciar el número de peticiones gestionados por mes durante la vigencia 2023, en el primer semestre se gestionaron **2.634** peticiones en el que se destacan los meses de febrero, marzo y mayo con el registro más alto de peticiones, lo cual tiene que ver con la dinámica del PDE y la agenda cultural y artística. Durante el segundo semestre ingresaron **2.194** peticiones en el que se destaca el mes de agosto con el mayor registro lo cual coincide con el lanzamiento de Es Cultura Local y los festivales al Parque



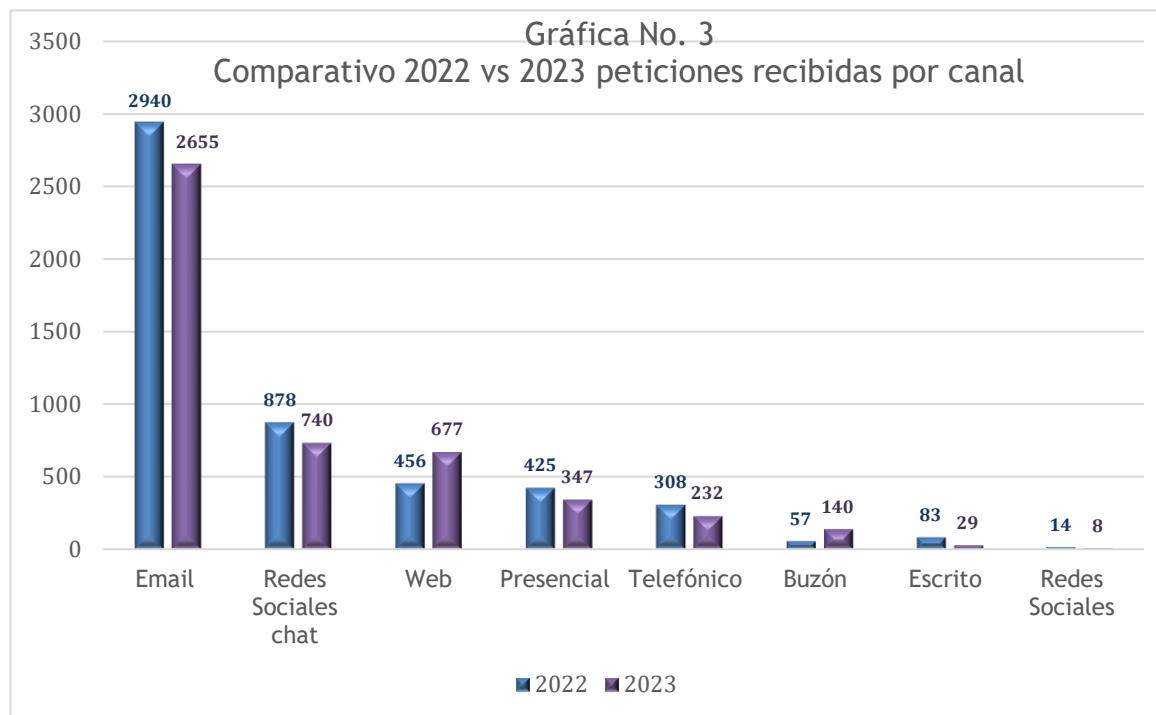
En comparación con el año 2022 se evidencia una disminución del 8,2% que equivale a 433 peticiones menos en el año 2023, esto se debe a que la mayoría de las consultas durante esta vigencia se atendieron de manera inmediata a través del canal presencial.

Cuadro No. 1
Comparativo mensual de las peticiones recibidas durante las
vigencias 2022 y 2023

MES	2022	2022
Enero	212	243
Febrero	421	502
Marzo	577	557
Abril	455	357
Mayo	457	494
Junio	402	480
Julio	556	388
Agosto	446	491
Septiembre	451	395
Octubre	486	370
Noviembre	564	357
Diciembre	234	193
TOTAL	5261	4828

El cuadro No. 1 refleja las cifras de peticiones atendidas mensualmente durante las vigencias 2022 y 2023, destacamos los meses de enero, febrero, mayo y junio de 2023 en donde se ve un claro aumento de las peticiones, sin embargo, en el segundo semestre el comportamiento tendió a la disminución de las peticiones.

Comparativo mensual - Peticiones por canal Vigencias 2022 vs 2023



En la gráfica No. 3 se presenta la información sobre el registro de peticiones a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, en la que se destaca que el canal e-mail es el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en 2023 se recibieron un total de 2.655 peticiones por este canal, que equivalen al 55% del total recibido durante la vigencia, el segundo canal con más peticiones fue el chat, durante 2023 se recibieron 740 peticiones que equivalen al 15%, en tercer lugar, tenemos el canal web, a través de él se recibieron 677 peticiones que equivalen al 14%.

Por otra parte, la gráfica No. 3 también muestra el mismo comportamiento para la vigencia 2022, donde también el email, el chat y el canal fueron los tres primeros canales durante esta vigencia.

Respecto al tratamiento de peticiones por redes sociales, se aprecia en la gráfica que, en 2023 se recibieron 8 peticiones 5 menos en comparación con el 2022, lo anterior en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General que imparte directrices a todas las entidades distritales sobre la atención de peticiones que ingresan a través de redes.

El cuadro No. 2 muestra que en 2023 fueron registradas 59 peticiones en el Idartes y que por competencia fueron trasladadas a otras entidades, con 27 peticiones que representan el 46% del total de traslados tenemos a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte - SCRD, en la segunda posición se ubica la Secretaría de Gobierno con 8 peticiones que representan el 13% y en la tercera posición tenemos a la Fundación Gilberto Álzate Avendaño con 6 peticiones que representan el 10%.

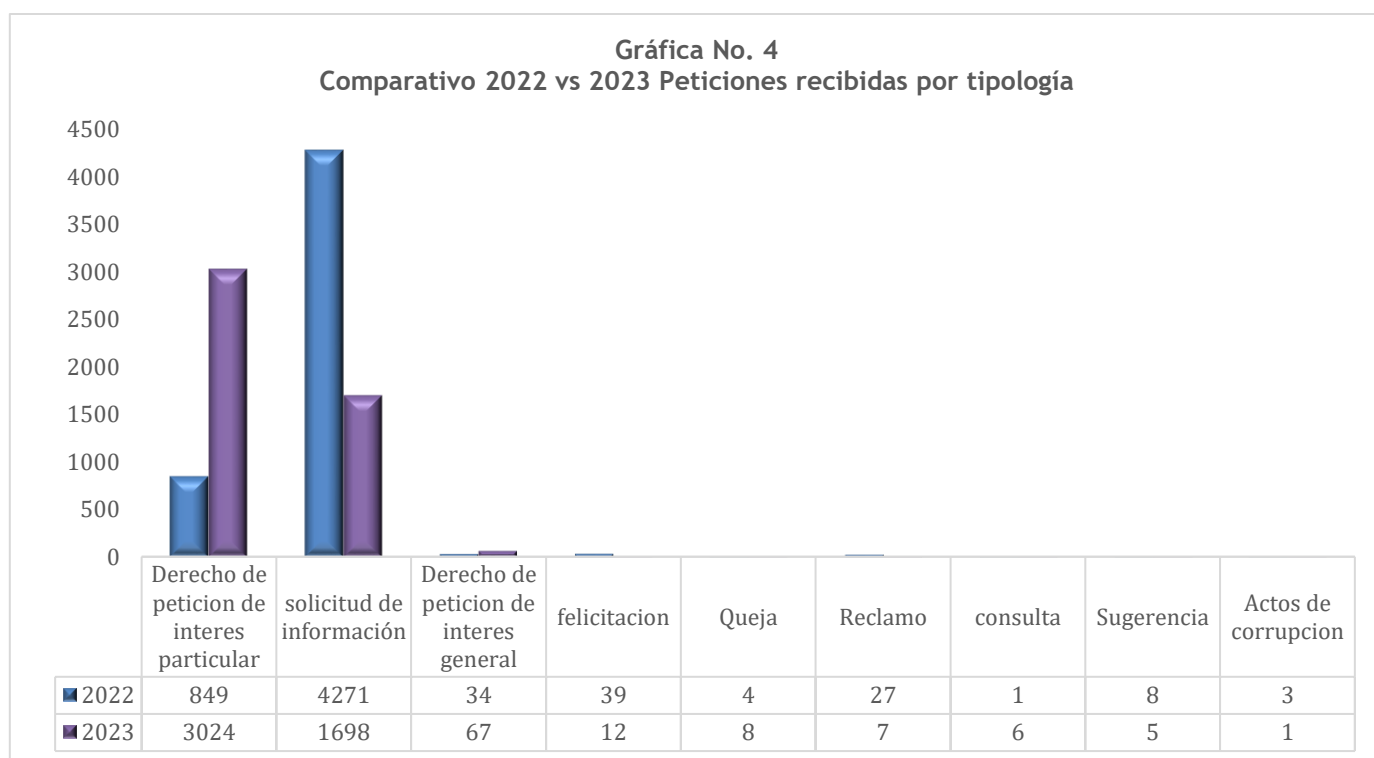
Frente al año anterior hubo una disminución, pues en 2022 se realizaron en total 86 traslados por competencia a otras entidades.

Cuadro No. 2
Traslados realizados a otras entidades 2023

Traslados realizados a otras entidades	Cantidad
Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte	27
Fundación Gilberto Álzate	7
Secretaria De Gobierno	7
IDRD	6
IPES	3
Orquesta Filarmónica de Bogotá	2
Codensa	1
DADEP	1
IDPC	1
IDT	1
Secretaria de la Mujer	1
Secretaria de Salud	1
Secretaria General	1

Comparativo peticiones por tipología Vigencias 2022 vs 2023

En la gráfica No. 4 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” fue la tipología más utilizada en 2023 con un total registrado de 3.024 peticiones que representa el 62% del total de peticiones registradas.



En la segunda posición se ubica la “solicitud de información” con 1.698 peticiones en 2023 que representan el 35% del total de peticiones registradas; en comparación con la vigencia 2022 se observa un incremento significativo en la gestión de derechos de petición de interés particular en la vigencia 2023, que corresponden a información sobre convocatorias, solicitud de planillas de evaluación y certificados de ganadores, equipamientos, certificados Crea, Nidos y festivales al parque.

Frente a esta gráfica también se puede apreciar que en 2023 se redujo la cantidad de reclamos que recibió la Entidad, ya que en 2022 se recibieron en total 27 reclamos, mientras que en 2023 la cifra fue de 7, lo que representa una disminución del 74%, lo que indica que en el Idartes se mejoró la percepción ciudadana respecto de la atención en los servicios promovidos.

Peticiones registradas por Dependencia

Tomando como base las 4.828 peticiones registradas en Bogotá te escucha, en el cuadro No. 3 se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia y el porcentaje que representa frente al total:

Cuadro No. 3

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	2025	42%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	547	11%
AREA DE CONVOCATORIAS	463	9%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	456	9%
GERENCIA DE ARTES AUDIOVISUALES	232	5%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	212	4%
GERENCIA DE MUSICA	187	4%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	158	3%
PLANETARIO DE BOGOTA	110	2%
GERENCIA DE LITERATURA	106	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	58	1%
GERENCIA DE DANZA	53	1%
PROYECTO NIDOS	53	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	45	0,9
OFICINA ASESORA JURIDICA	28	0,6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27	0,6
TALENTO HUMANO	27	0,6
AREA DE PRODUCCION	15	0,3
DIRECCION GENERAL	13	0,3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11	0,2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,0
TOTAL	4,828	

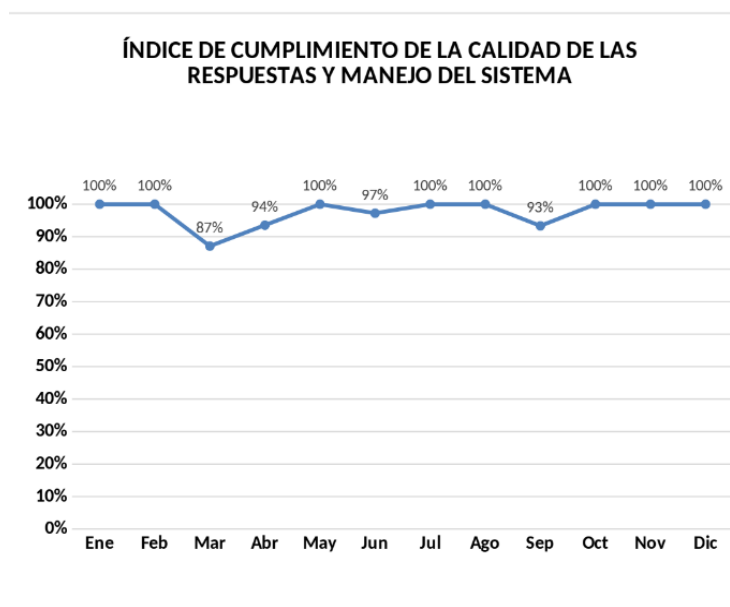
El cuadro No. 3 muestra que el área de Relacionamiento con la ciudadanía es la dependencia con mayor número de peticiones registradas con 2.025 que representan el 42% del total registrado en la Entidad durante la vigencia 2023. Frente a la vigencia anterior el área de Relacionamiento con la ciudadanía, convocatorias, la Subdirección de las Artes, Subdirección de Formación artística y la Gerencia de Música continúan ubicándose como las 5 dependencias con mayor registro de peticiones en la Entidad.



Análisis de la calidad de las respuestas

La evaluación de las respuestas emitidas por el Idartes a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la gestión de peticiones en Bogotá te escucha, muestra los siguientes resultados:

Ilustración No. 1
Criterios de calidad, calidez y oportunidad sobre las respuestas emitidas

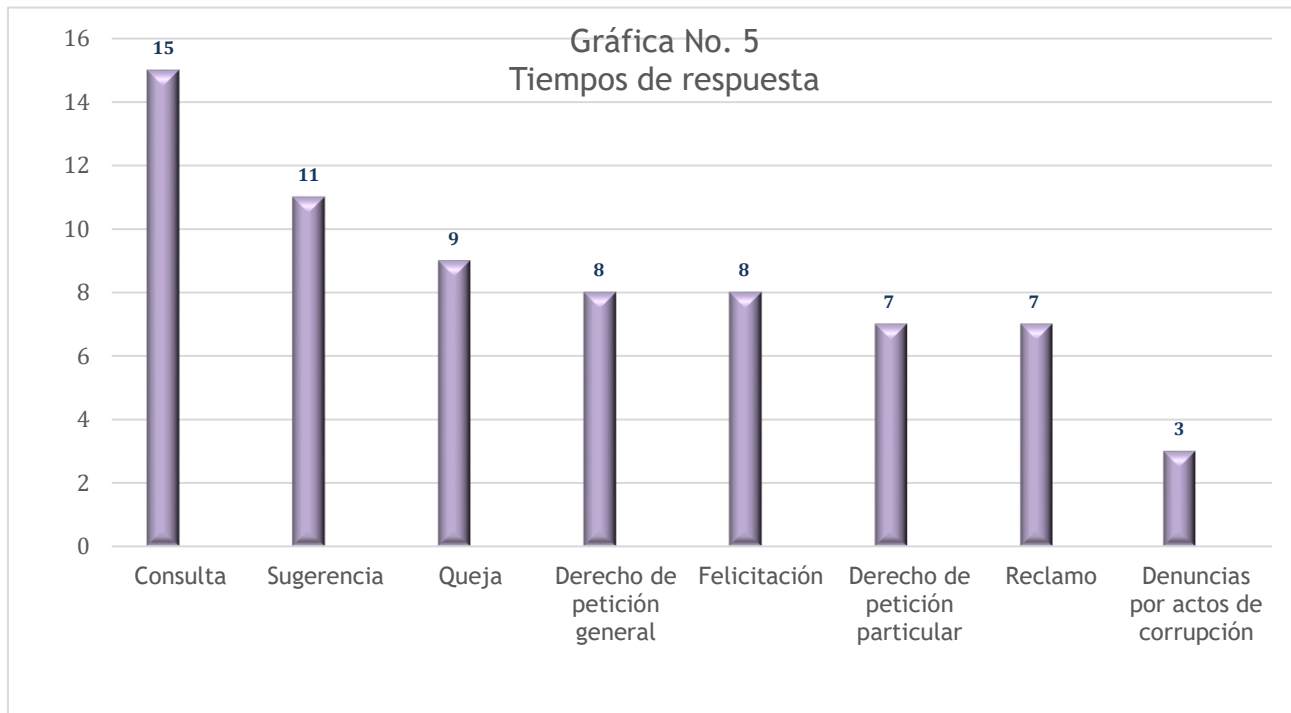


Durante la vigencia 2023 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá evaluó las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Entidad y la ilustración No. 1 muestra un cumplimiento en promedio del 98% en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema Bogotá te escucha, *fuente: informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas a través del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha vigencia 2023 emitido por la Secretaría General.*

Tiempos de respuesta

A continuación, se presenta la gestión de las respuestas considerando los tiempos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015; el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de 6 días.

En la gráfica No. 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en el Idartes por tipología y refleja que las dependencias de la Entidad presentan tiempos de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente.



El cuadro No. 4 de acuerdo con la información reportada por el Sistema para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha se identifica que durante la vigencia 2022 todas las dependencias que componen el Instituto Distrital de las Artes respondieron sus peticiones dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Igualmente, en el cuadro se observa que el área de Relacionamiento con la ciudadanía responde el mismo día que ingresa la petición, por lo que sus tiempos de respuesta son de cero días.

Tiempos de respuesta

Cuadro No. 4
Promedio tiempos de respuesta por dependencia en 2023

Dependencia	Días
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	5
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	5
GERENCIA DE LITERATURA	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
PROYECTO NIDOS	7
AREA DE CONVOCATORIAS	8
GERENCIA DE MUSICA	8
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	8
TALENTO HUMANO	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	9
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	9
AREA DE PRODUCCION	10
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	10
GERENCIA DE DANZA	11
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	12
DIRECCION GENERAL	13
PLANETARIO DE BOGOTA	13



Conclusiones

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del instituto durante la vigencia 2023 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. En comparación con la vigencia 2022, disminuyó en un 8.3% el total de peticiones atendidas en 2023, pasando de atender 5.261 peticiones en 2022 a 4.828 peticiones en 2023.

2. El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el email a través del cual la Entidad en 2023 recibió el 55% del total de las peticiones atendidas.

3. En 2023 se redujo en un 74% los reclamos recibidos en la Entidad en comparación con el total de reclamos recibidos durante la vigencia 2023 en comparación con la vigencia 2022.

4. En 2023 se redujo en un 53% los reclamos recibidos en la Entidad en comparación con el total de reclamos recibidos durante la vigencia 2022, así mismo en 2023 aumentaron en 0.07% las felicitaciones.

5. Los criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y manejo del sistema Bogotá te escucha en la Entidad son excelentes con un 98% de cumplimiento, al igual que la vigencia 2022, de esta manera desde el área de Relacionamiento con la Ciudadanía seguiremos trabajando para su mantenimiento, creando estrategias que nos permitan el fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Elaboró:

Gloria Aida Cogollo

gloria.cogollo@idartes.gov.co

Apoyo y gestión de datos:

Miguel Ángel Moreno López

miguel.moreno@idartes.gov.co

Diseño gráfico

Isabel Cristina Restrepo

isabel.restrepo@idartes.gov.co

Enero 2024