

# Informe de Gestión Vigencia 2018

Subdirección Administrativa y Financiera  
Oficina de Servicio a la Ciudadanía  
Instituto Distrital de las Artes - Idartes

# Informe de Gestión Vigencia 2018



Cifras generales



Registro derechos de  
petición



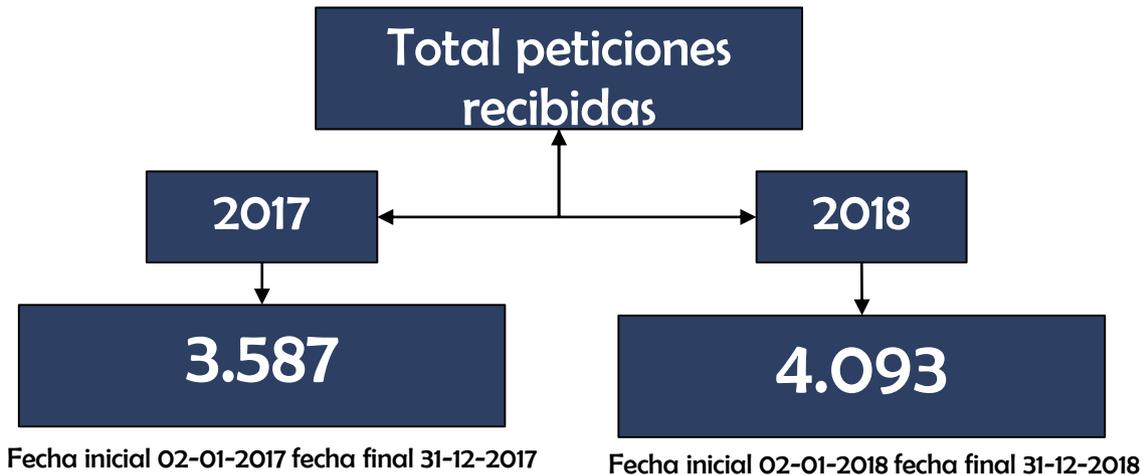
Solicitudes de  
información



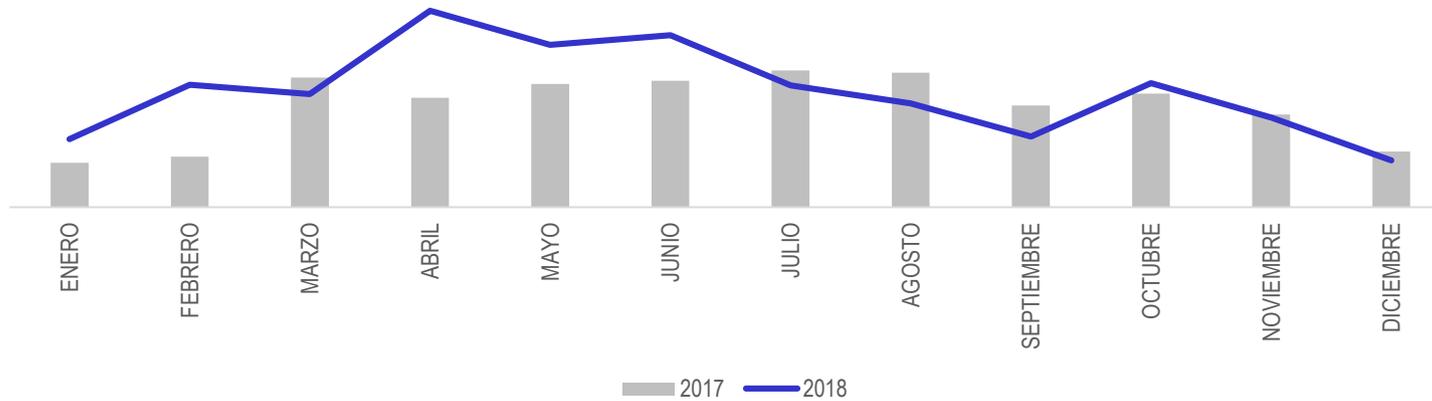
Reporte preventivo



Encuestas de percepción  
Del servicio.



Comparativo 2017 vs 2018



**Aumentaron en un 12% las peticiones durante la vigencia 2018**

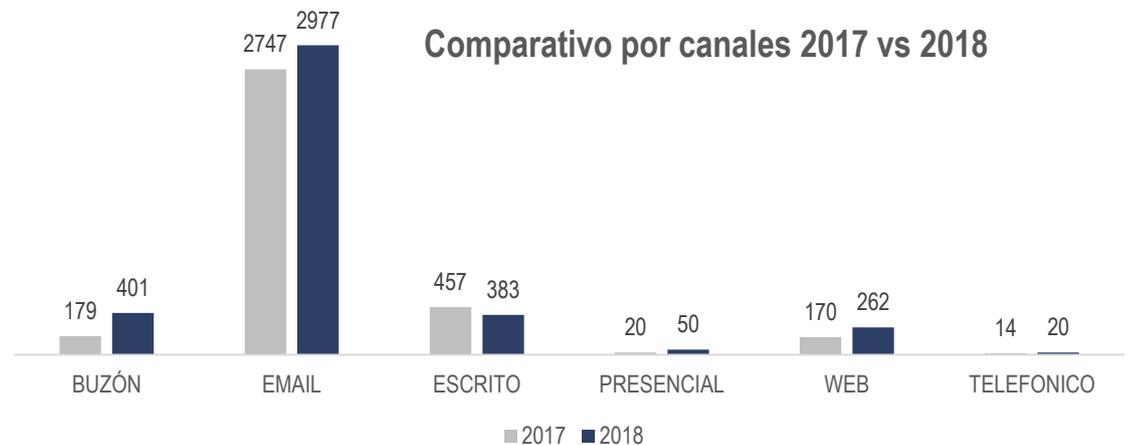
El aumento de las peticiones se vio sobre todo durante el primer semestre de 2018, cuyas Consultas fueron principalmente el PDE y Los centros de formación artística CREA

El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continua siendo el correo electrónico

[contactenos@ldartes.gov.co](mailto:contactenos@ldartes.gov.co)

Respecto de la vigencia 2017, hubo una disminución del 19% sobre el uso del canal escrito

Comparativo por canales 2017 vs 2018

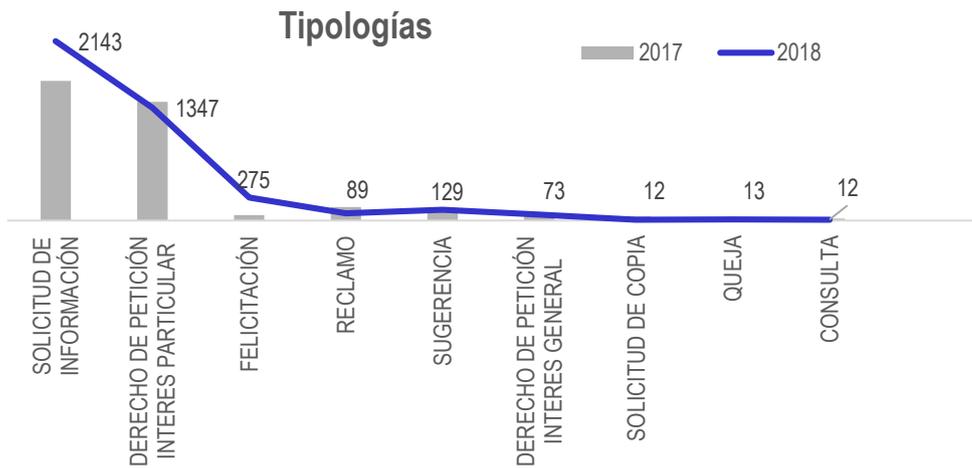




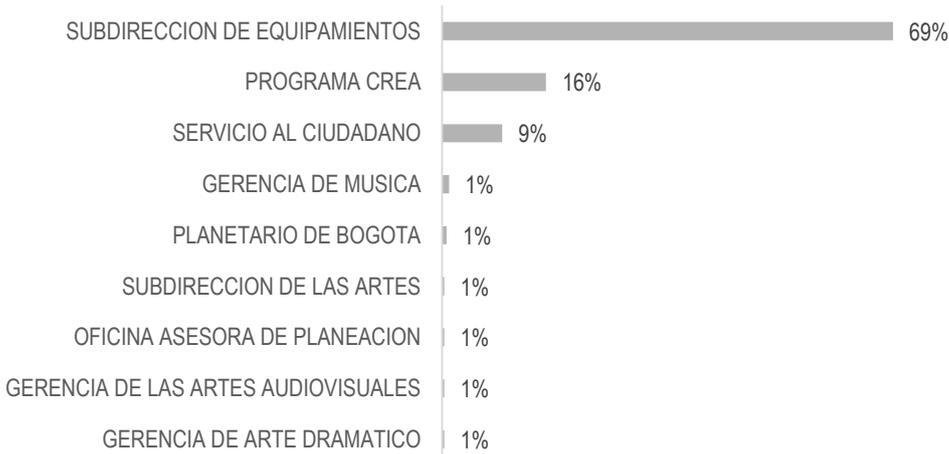
# Comportamiento por tipologías

Las tipologías más usadas por los ciudadanos son:

1. Solicitudes de información con un 52%
2. Derecho de petición de interés particular 33%
3. Felicitaciones 7%
4. Sugerencia 2%
5. Reclamo 2%
6. Derecho de petición de interés Gral. 1%
7. Solicitud de copia 1%
8. Quejas 1%
10. Consultas 1%



## Participación en felicitaciones



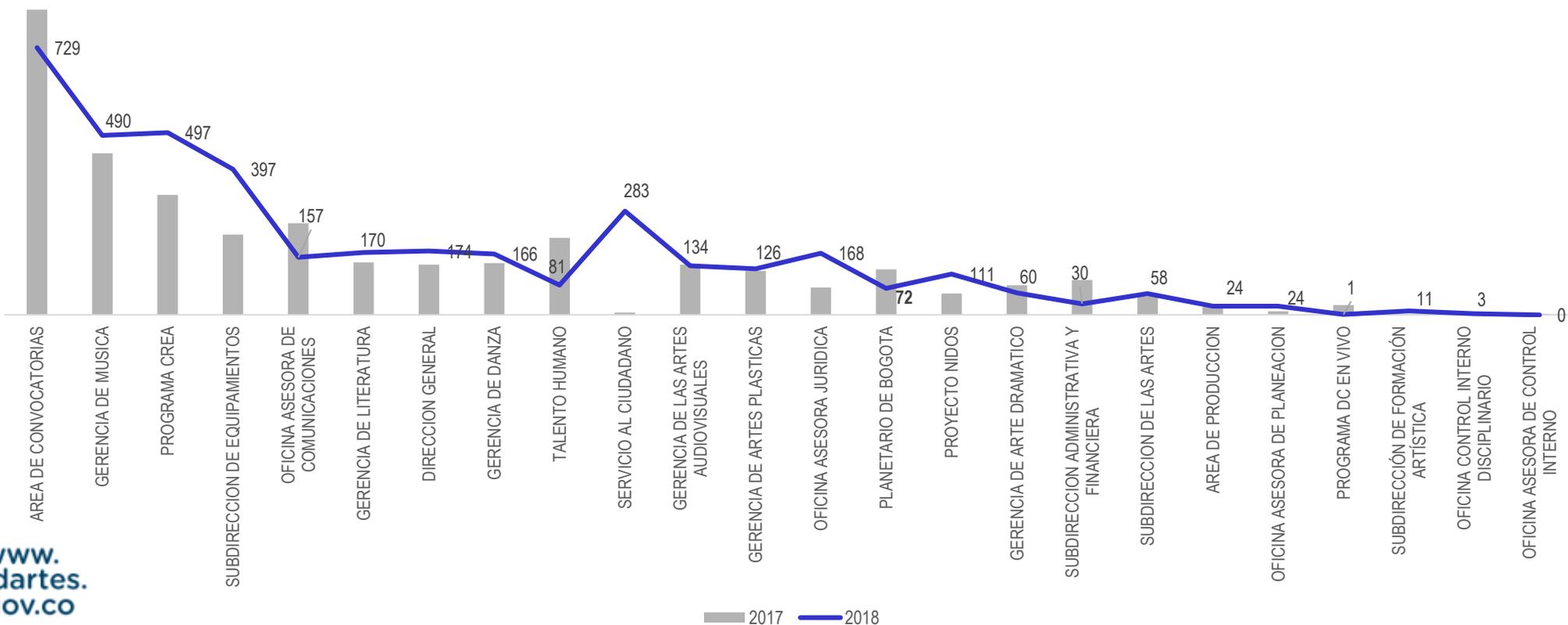
Felicitaciones	2017	2018
Equipamientos	4	195
Crea	36	45
At. Ciudadano	0	26
G. Música	6	3
Audiovisuales	6	1
Danza	4	0
D. Gral.	3	0
Planetario	1	2
Sub de las artes	1	1
Literatura	2	0
Dramático	1	1
Plásticas	2	0
Planeación	0	1



## Comparativo por vigencias 2017 y 2018

1. El área de convocatorias pese a ser la que más peticiones tramita, disminuyó la cantidad de peticiones durante la vigencia 2018 en un 14%

2. La Gerencia de música, el programa CREA, la Sub de Equipamientos y Atención al ciudadano, aumentaron entre el 10% y el 98% la cantidad de peticiones que tramitan.





# Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

La mayor cantidad de peticiones que fueron contestadas fuera de términos, las realizaron entidades distritales y nacionales tales como:

1. Concejo de Bogotá
2. Secretaría General
3. Personería
4. Procuraduría

Durante la vigencia 2018 hubo 17 peticiones que se respondieron fuera de los términos de ley, de las cuales el 47% estuvieron a cargo de la Oficina Asesora Jurídica.

Peticiones respondidas fuera de términos





# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Área de convocatorias



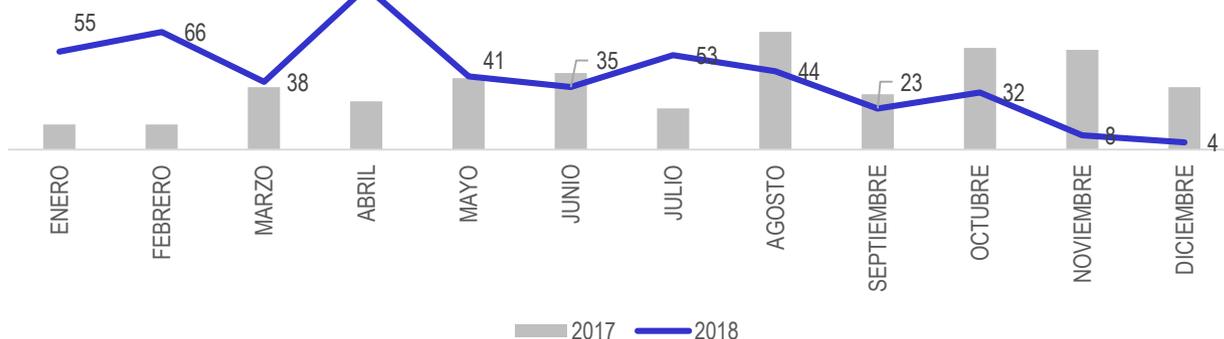
Peticiones recibidas Convocatorias

2017	2018
833	729

Promedio días de respuesta Convocatorias

2017	2018
3.8	5.9

Gerencia de Música



Peticiones recibidas G. Música

2017	2018
441	490

Promedio días de respuesta G. Música

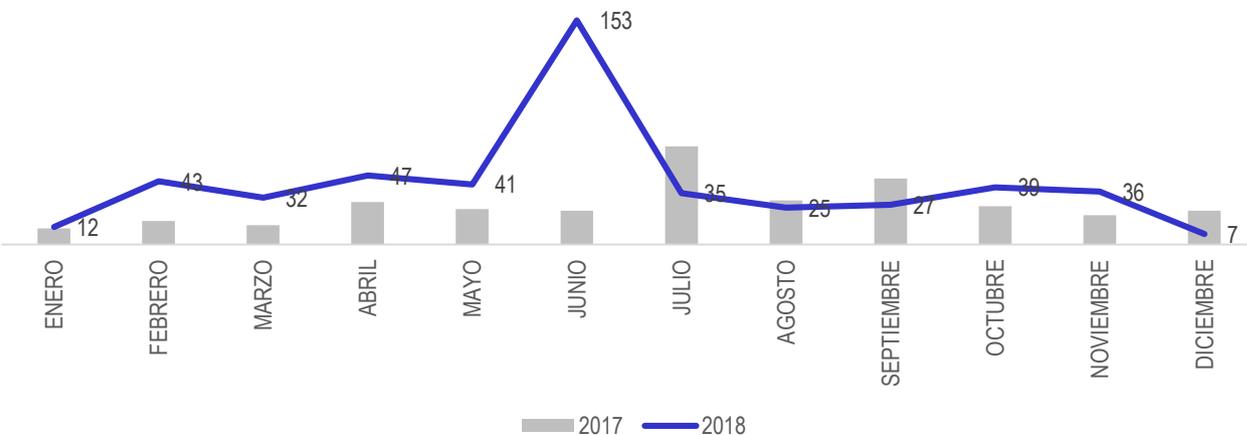
2017	2018
4.1	5.4



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Programa CREA



Peticiones recibidas P. CREA

2017	2018
327	497

Promedio días de respuesta P. CREA

2017	2018
6.6	5.2

Subdirección de equipamientos



Peticiones recibidas Sub Equipamientos

2017	2018
219	397

Promedio días de respuesta Sub Equipamientos

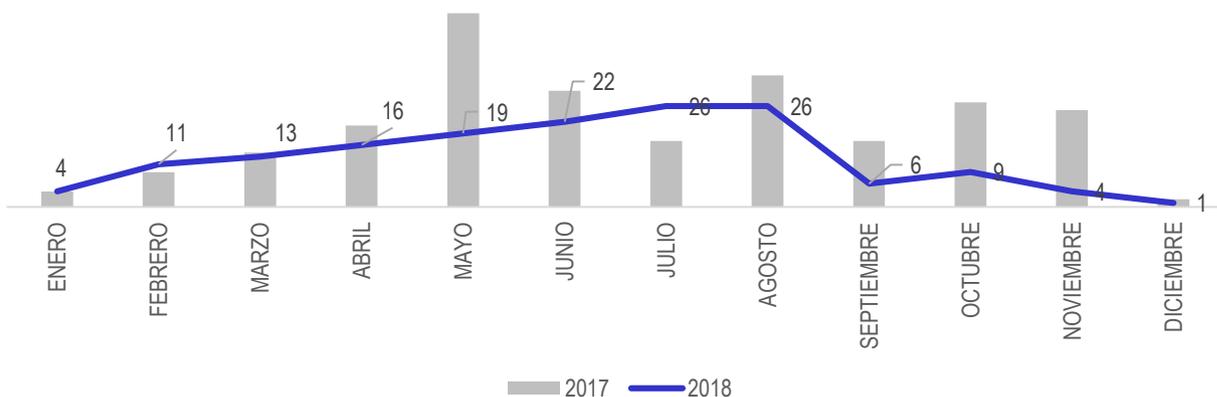
2017	2018
5.1	5.7



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Oficina asesora de comunicaciones



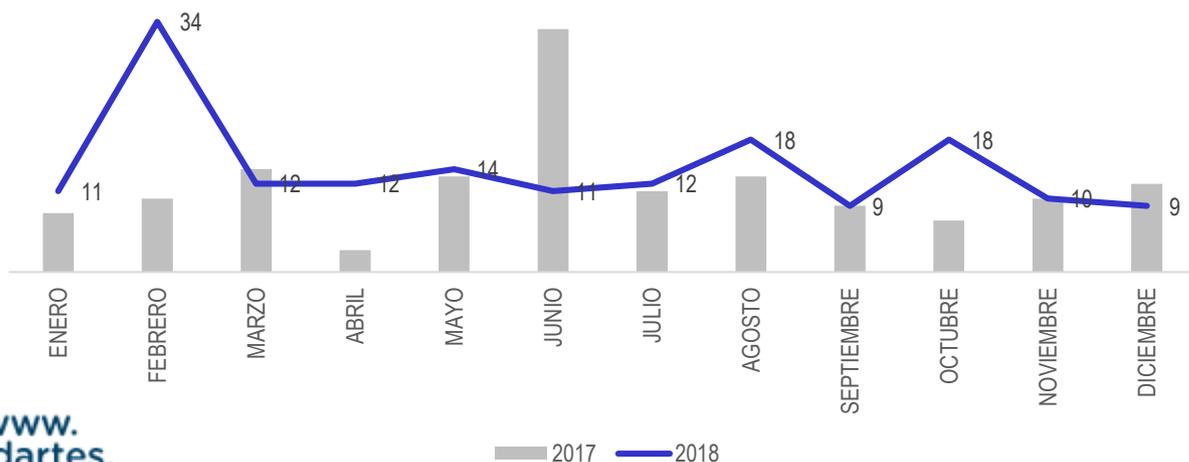
Peticiones recibidas Comunicaciones

2017	2018
250	167

Promedio días de respuesta Comunicaciones

2017	2018
5.0	6.3

Gerencia de literatura



Peticiones recibidas Literatura

2017	2018
143	170

Promedio días de respuesta Literatura

2017	2018
4.3	5.3



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Dirección general



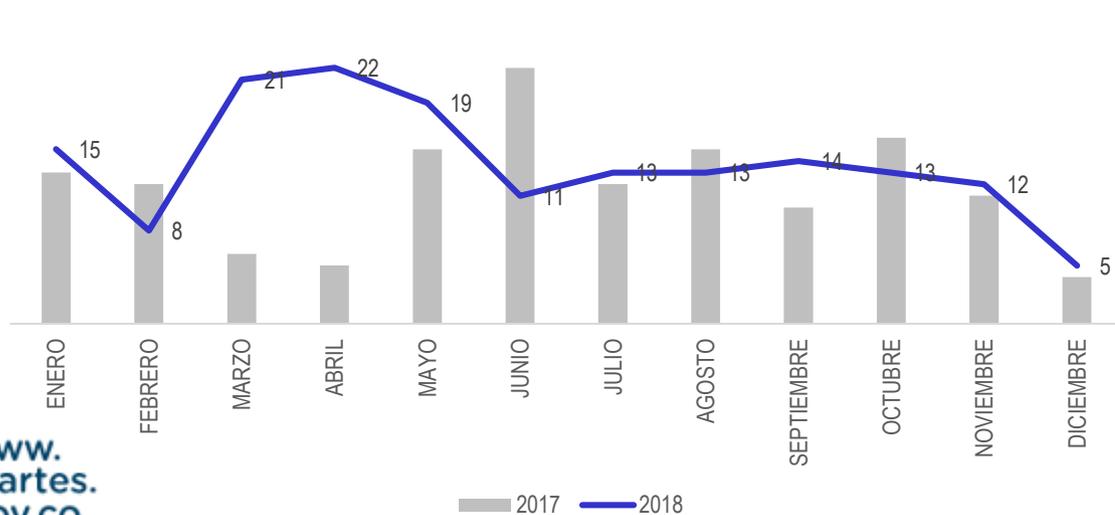
Peticiones recibidas Dirección Gral.

2017	2018
137	174

Promedio días de respuesta Dirección Gral.

2017	2018
3.7	6.0

Gerencia de danza



Peticiones recibidas G. Danza

2017	2018
141	166

Promedio días de respuesta G. Danza

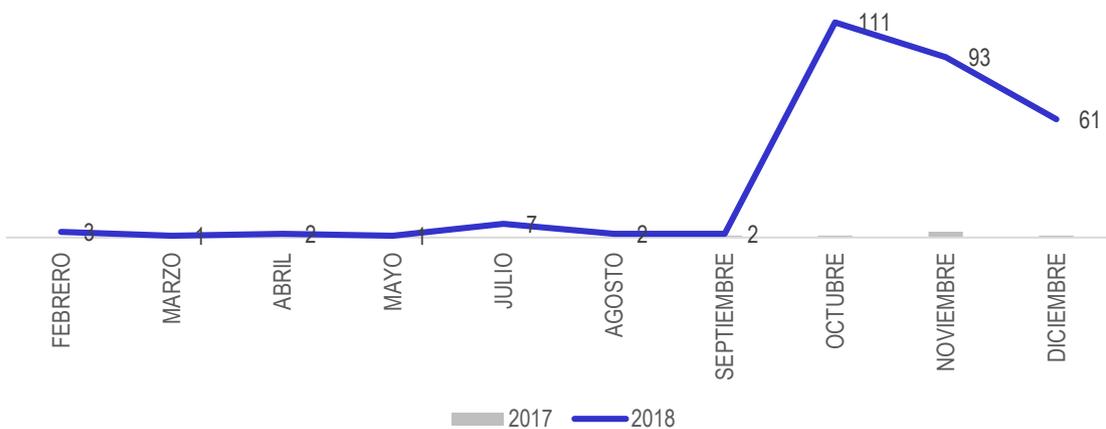
2017	2018
4.0	5.1



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Atención al ciudadano



Peticiones recibidas At. Ciudadano

2017	2018
6	283

Promedio días de respuesta At. Ciudadano

2017	2018
2,1	1,2

Gerencia de las artes audiovisuales



Peticiones recibidas G. Audiovisuales

2017	2018
141	166

Promedio días de respuesta G. Audiovisuales

2017	2018
4.0	5.1



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Gerencia de artes plásticas



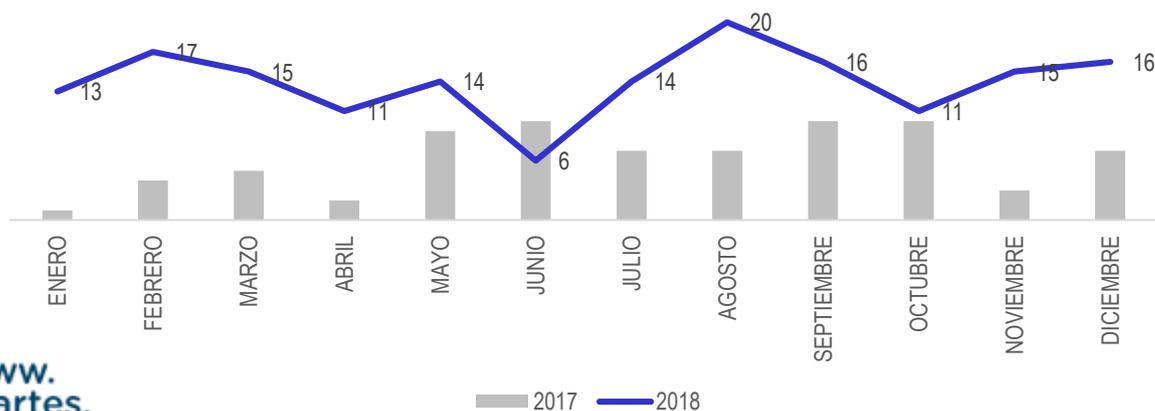
Peticiones recibidas G. Plásticas

2017	2018
120	126

Promedio días de respuesta G. Plásticas

2017	2018
5,9	6,1

Oficina asesora jurídica



Peticiones recibidas Of. Jurídica

2017	2018
75	168

Promedio días de respuesta Of. Jurídica

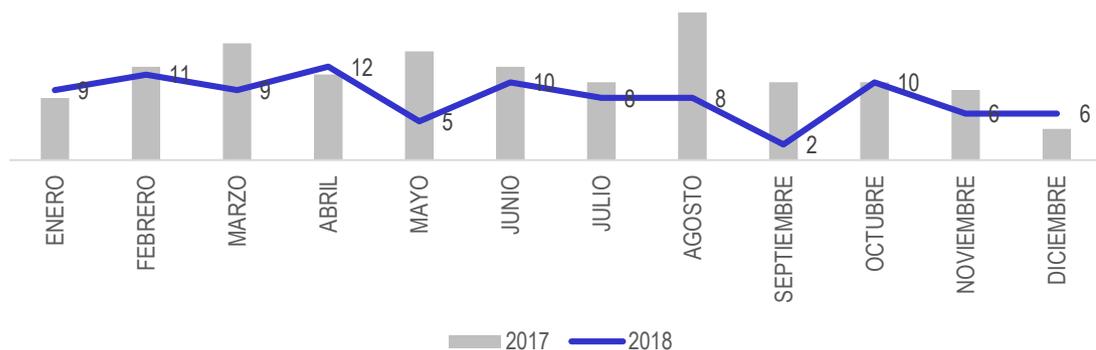
2017	2018
5.9	10.4



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Planetario de Bogotá



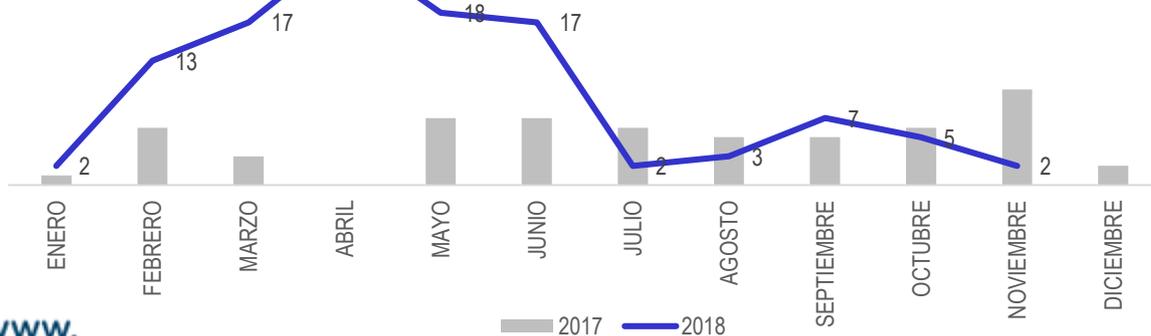
Peticiones recibidas Planetario de Bogotá

2017	2018
124	72

Promedio días de respuesta Planetario de Bogotá

2017	2018
4.8	8.1

Proyecto NIDOS



Peticiones recibidas Proyecto NIDOS

2017	2018
58	111

Promedio días de respuesta Proyecto NIDOS

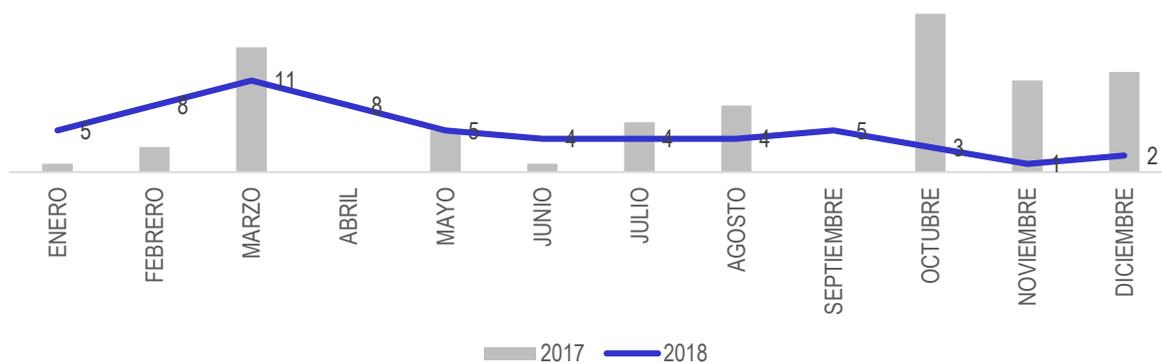
2017	2018
5.2	6,5



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Gerencia de arte dramático



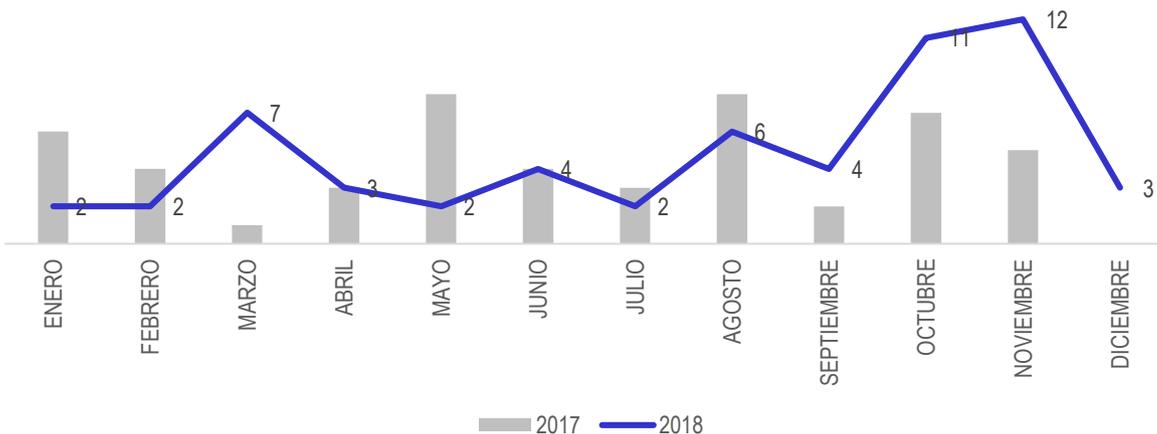
Peticiones recibidas G. Dramático

2017	2018
81	60

Promedio días de respuesta G. Dramático

2017	2018
5.6	7.6

Subdirección de las artes



Peticiones recibidas Sub de las artes

2017	2018
51	58

Promedio días de respuesta Sub de las artes

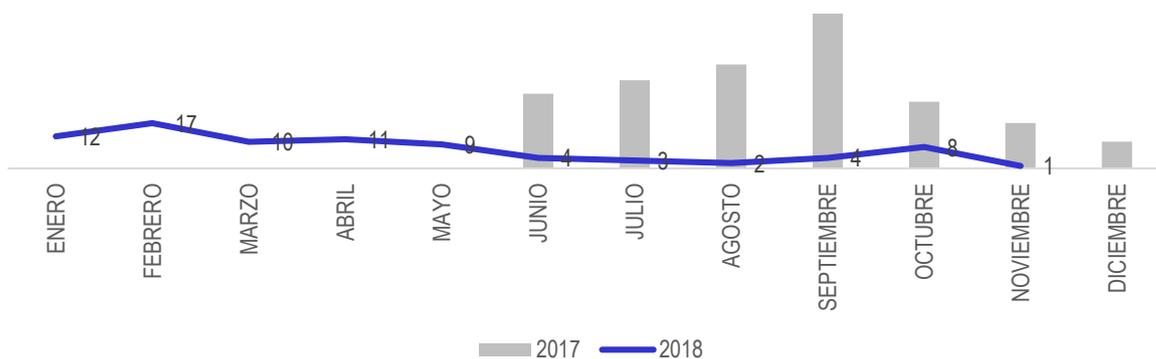
2017	2018
5.0	9.8



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Talento humano



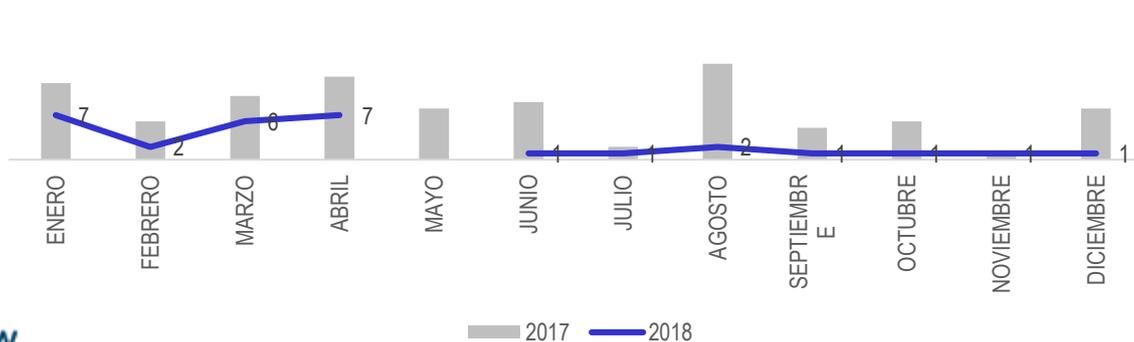
Peticiones recibidas Talento Humano

2017	2018
210	81

Promedio días de respuesta Talento Humano

2017	2018
4.6	8.3

Subdirección administrativa y financiera



Peticiones recibidas Sub Admva

2017	2018
95	30

Promedio días de respuesta Sub Admva

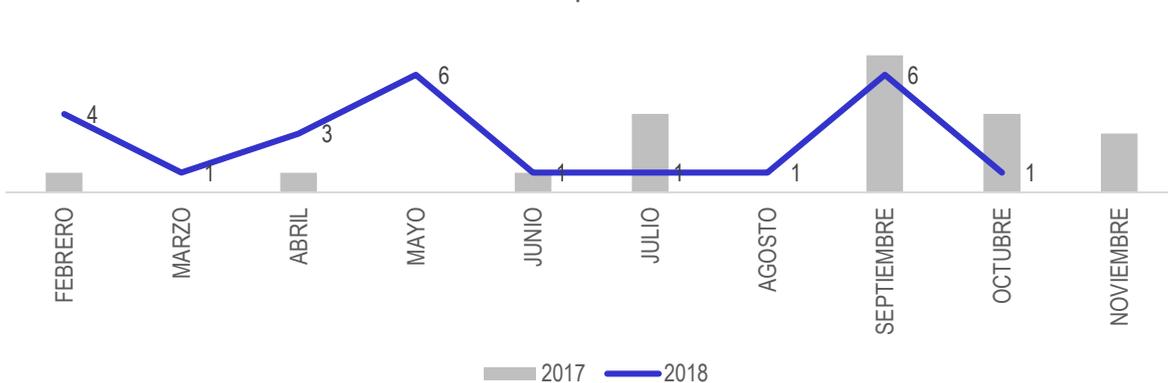
2017	2018
6,6	8,4



# Registro derechos de petición

## Peticiones contestadas fuera de los términos de ley

Área de producción



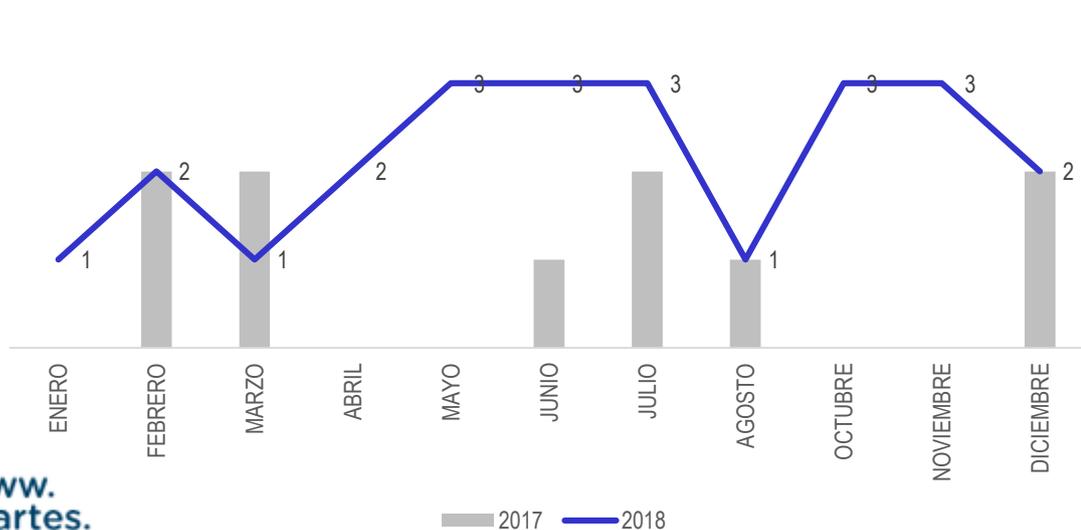
Peticiones recibidas Área de producción

2017	2018
21	24

Promedio días de respuesta Área de producción

2017	2018
4.4	6,7

Oficina Asesora de Planeación



Peticiones recibidas Oficina Planeación

2017	2018
10	24

Promedio días de respuesta Oficina Planeación

2017	2018
5.3	8

# Solicitudes de información

## Canales de atención

CHAT!



PRESENCIAL



En la vigencia 2018 se atendieron **24.008** solicitudes de trámite ciudadanas a corte del 31 de diciembre de 2018, las cuales se dividen así:

Derechos de petición: 4.093  
Atención inmediata: 19.915

Durante el año 2017 atendimos 15.218, aumentamos el registro en un 37%

Telefónico: 11.951

Presencial: 6.512

Email: 3.672

Chat: 873

Buzón: 617

Escrito: 383



## Reporte preventivo



## Estrategia fortalecimiento cultura de respuesta oportuna

CANAL	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA QUE ATIENDE LA PETICIÓN	RADICADO ENTRADA ORFEO	TIEMPOS DE TRAMITE	ESTADO DE GESTIÓN	MES
ESCRITO	262802019	7/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20194500007912	14	EN TRAMITE	FEBRERO
BUZÓN	292342019	11/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	PLANETARIO DE BOGOTA	20194500008642	12	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	321972019	13/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20194500009802	10	EN TRAMITE	FEBRERO
ESCRITO	0	14/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TALENTO HUMANO	20194600010032	9	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	326022019	14/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	TALENTO HUMANO	20194500009852	9	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	346012019	15/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500010442	8	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	348652019	15/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE PRODUCCION	20194500010542	8	EN TRAMITE	FEBRERO
TELEFÓNICO	343242019	15/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	TALENTO HUMANO	20194500010312	8	EN TRAMITE	FEBRERO
WEB	318172019	15/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20194500010492	8	EN TRAMITE	FEBRERO
ESCRITO	349782019	15/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	20194600010302	8	EN TRAMITE	FEBRERO
ESCRITO	0	15/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20194600009872	8	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	365262019	18/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20194500010852	7	EN TRAMITE	FEBRERO
ESCRITO	282042019	18/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PLANETARIO DE BOGOTA	20194600010802	7	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	366032019	18/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	20194500010872	7	EN TRAMITE	FEBRERO
WEB	366582019	18/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500010892	7	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	366752019	18/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500010912	7	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	367022019	18/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500010932	7	EN TRAMITE	FEBRERO
WEB	357782019	18/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	20194500010942	7	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	367552019	18/02/2019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	PROGRAMA CREA	20194500010982	7	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	371062019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20194500011132	6	EN TRAMITE	FEBRERO
ESCRITO	0	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	20194600011112	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	373842019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GERENCIA DE MUSICA	20194500011222	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	374412019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500011262	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	374412019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500011262	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	375062019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500011282	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	375692019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500011322	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	377482019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500011422	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	377622019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROYECTO NIDOS	20194500011432	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	378512019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	AREA DE CONVOCATORIAS	20194500011472	6	EN TRAMITE	FEBRERO
EMAIL	378952019	19/02/2019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	20194500011482	6	EN TRAMITE	FEBRERO



## Encuestas de percepción Del servicio.

Durante la vigencia 2018 realizamos 1.435 encuestas de percepción del servicio las cuales se realizaron en la sede principal del Idartes y en todos los centros de formación artística de los cuales:

Los resultados arrojaron:

875 se realizaron físicas  
560 se realizaron virtualmente

A la pregunta: ¿La atención a su requerimiento, trámite o solicitud de servicio fue?

### Físicas

75% de los encuestados calificó de excelente la atención prestada

16% Buena

4% regular o mala

### Virtuales

68% de los encuestados calificó de excelente la atención prestada

20% buena

9% regular o mala

A la pregunta: ¿El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue?

Referente a la segunda parte de la encuesta, la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos que el 80% de las respuestas representados por 4 ciudadanos considera excelente el servicio recibido, el 20 % con 1 ciudadano lo considera bueno



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

[www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co)