

# INFORME ANUAL 2019



2019

---

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES**  
Carrera 8 No. 15 – 46, Bogotá D.C. Colombia  
Teléfono 3795750  
[www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co)  
email: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)  
Área de atención al ciudadano



---

## Informe anual 2019

### Área de atención al ciudadano

## Informe anual de PQRS – 2019

Enero 2020

### En cumplimiento de la normatividad:

- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 371 de 2010, “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital

### Elaboración y acopio de la información

Área de atención al ciudadano

**INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES**

---

## Contenido

Informe anual 2019.....	2
Área de atención al ciudadano .....	2
Introducción.....	5
Información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (pqrsd) .....	6
1.1 Pqrsd Recibidas .....	6
2. Tipologías.....	6
Análisis comparativo de PQRS recibidas en relación con la vigencia 2018.....	10
Peticiones asignadas a las dependencias.....	12
Peticiones asignadas a las dependencias por tipología.....	13
Comportamiento por tipologías: Quejas y Reclamos .....	21
Reclamos recibidos durante la vigencia 2019 .....	21
Felicitaciones .....	22
Comportamiento de la atención inmediata .....	23
Chat Institucional .....	23
Teléfono.....	24
Presencial.....	24
Recomendaciones .....	25

## Índice de gráficas

Gráfica 1 Total peticiones recibidas .....	6
Gráfica 2 Total peticiones por tipología .....	6
Gráfica 3 Comportamiento tipologías 1er semestre .....	7
Gráfica 4 Comportamiento tipologías 2do semestre .....	7
Gráfica 5 peticiones recibidas por canal.....	8
Gráfica 6 Comportamiento mensual de las peticiones .....	9
Gráfica 7 Comparativo peticiones 2018 VS 2019 .....	10
Gráfica 8 Comportamiento de los chats atendidos en 2019 .....	23
Gráfica 9 Atención telefónica .....	24
Gráfica 10 Atención presencial.....	24

---

## Índice de Cuadros

Cuadro 1 Peticiones recibidas por canal.....	9
Cuadro 2 Comportamiento tipologías 2017, 2018 y 2019.....	10
Cuadro 3 Comparativo 2018 vs 2019 tipologías .....	11
Cuadro 4 Peticiones recibidas mensualmente por canal.....	11
Cuadro 5 Atención peticiones por área del Instituto.....	12
Cuadro 6 Traslados por competencia.....	13
Cuadro 7 Promedio de respuesta por áreas del Instituto .....	20
Cuadro 8 Quejas recibidas durante la vigencia 2019 .....	21
Cuadro 9 Reclamos recibidos durante 2019 .....	21
Cuadro 10 Felicitaciones recibidas durante 2019 .....	22

---

## Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Distrital de las Artes durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Dirección General y a los responsables de las áreas, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ello, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante la vigencia 2019, discriminadas por modalidad de petición. También se efectúa un análisis comparativo con la vigencia inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD.

De igual manera se señalan los medios utilizados por el Instituto para enviar las respuestas a los peticionarios. Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

De otra parte, se relaciona la información pertinente sobre las atenciones inmediatas que se brindan desde el área de atención al ciudadano y de los escenarios. Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de valor del Instituto.

# INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

## 1.1 PQRSD RECIBIDAS

Gráfica 1  
Total peticiones recibidas

3766



Fuente: Sistemas "Bogotá te escucha" y el gestor documental Orfeo

Entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2019 fueron recibidas en el Instituto un total de **3.766 peticiones**.

## 2. TIPOLOGÍAS

Gráfica 2  
Total peticiones por tipología

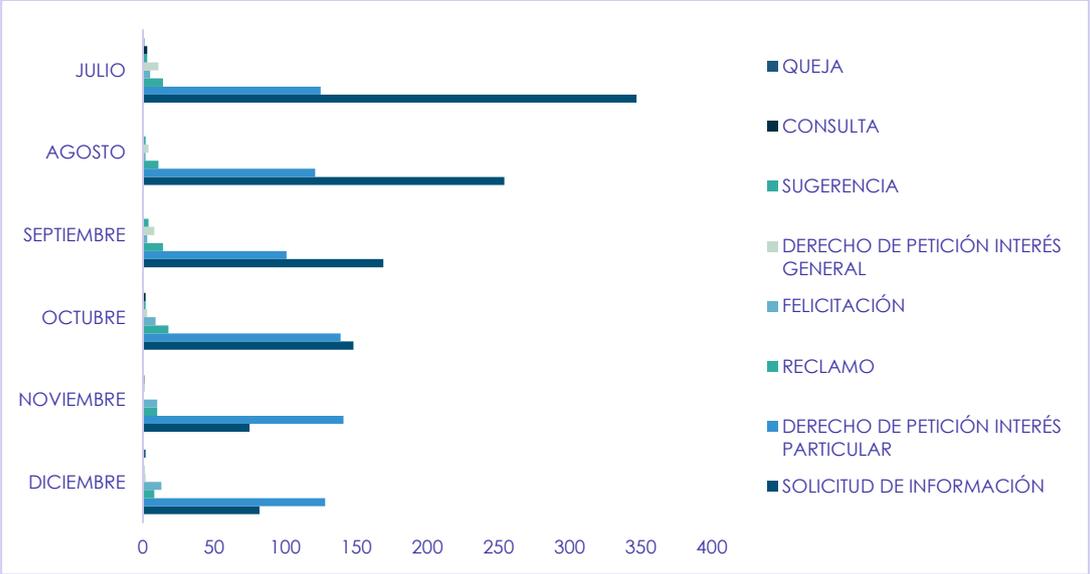


Fuente: Sistemas "Bogotá te escucha" y el gestor documental Orfeo

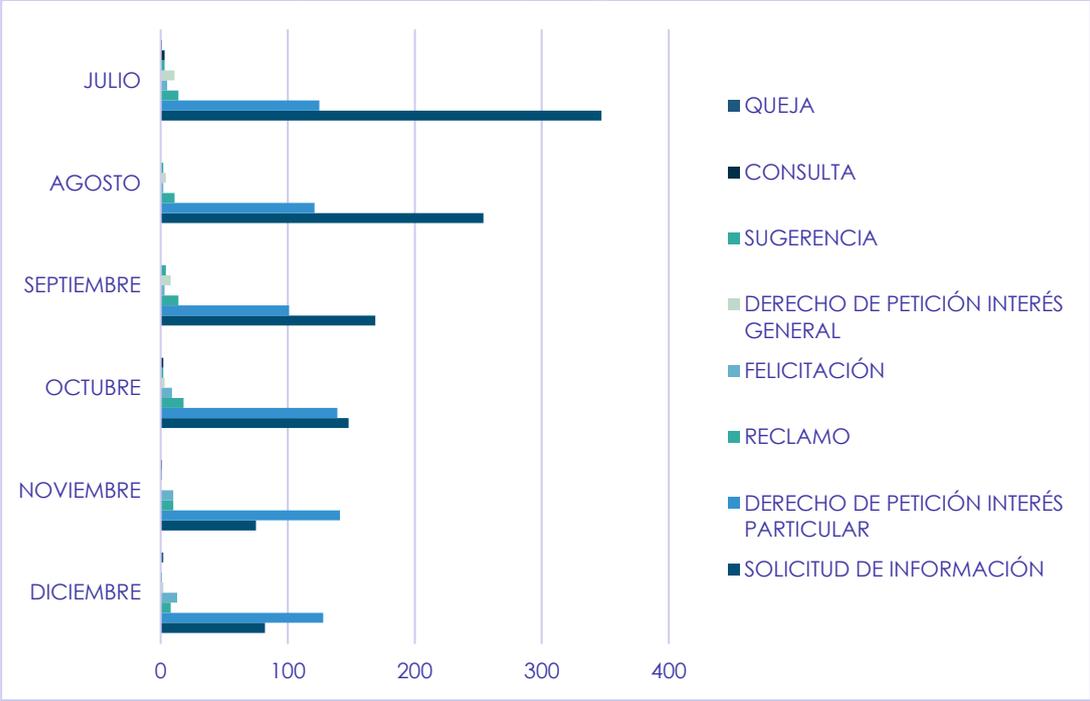
La distribución de las peticiones fue así: 2.115 solicitudes de información, 1.224 derechos de petición de interés particular, 189 derechos de petición de interés

general, 101 reclamos, 64 felicitaciones, 36 sugerencias, 16 solicitudes de copia, 15 consultas y 6 quejas.

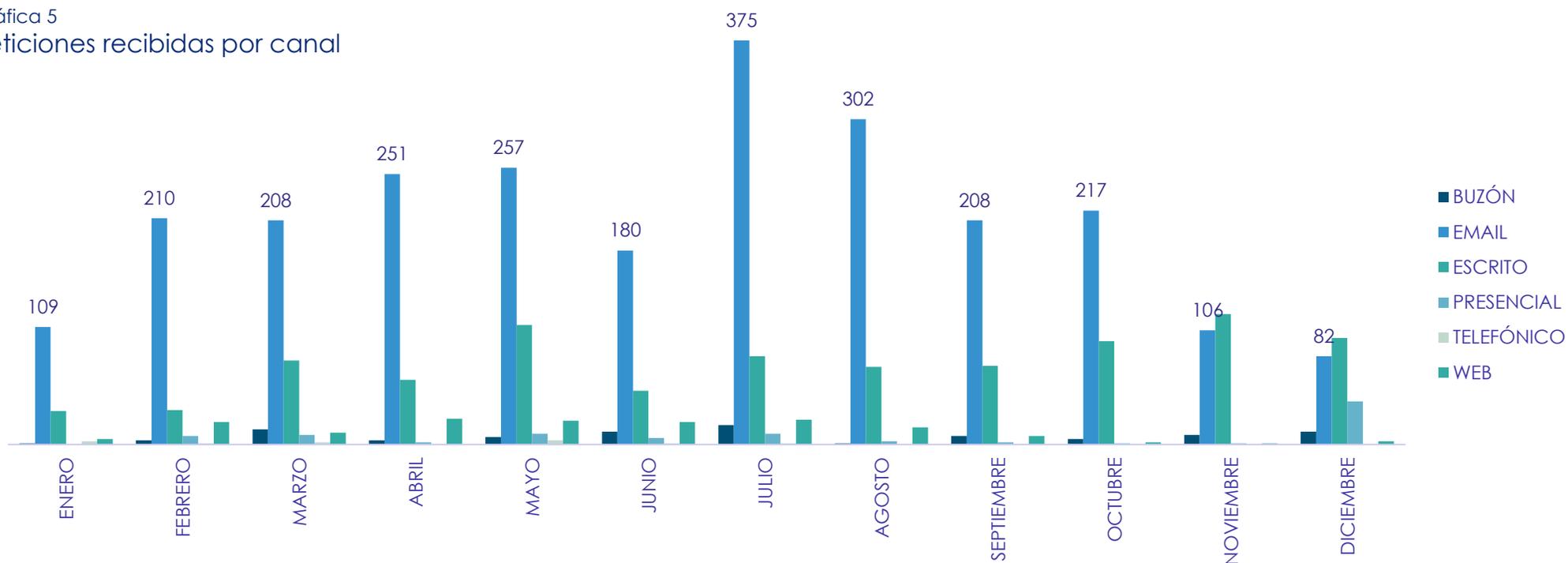
Gráfica 3  
Comportamiento tipologías 1er semestre



Gráfica 4  
Comportamiento tipologías 2do semestre



Gráfica 5  
Peticiónes recibidas por canal



Fuente: Sistemas "Bogotá te escucha" y el gestor documental Orfeo

Durante la vigencia 2019, particularmente en los meses de julio y agosto el instituto recibió el mayor número de peticiones que en su mayoría estuvieron referidos a temas del festival Rock al Parque.

El comportamiento por canales de atención se ha mantenido históricamente, en el Instituto el canal más usado por la ciudadanía para interponer sus peticiones sigue siendo el email ([contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)), el cual atendió el 66% de todas las peticiones, seguido del canal escrito que obtuvo un 24%. El canal WEB que corresponde aquellas peticiones que realizan los ciudadanos a través de internet obtuvo el 0,041%. Los buzones de sugerencias, instalados en todos los escenarios y en los centros de formación artística CREA, obtuvieron el 0,025%, igual porcentaje que el canal presencial.

Cuadro 1  
Peticiones recibidas por canal

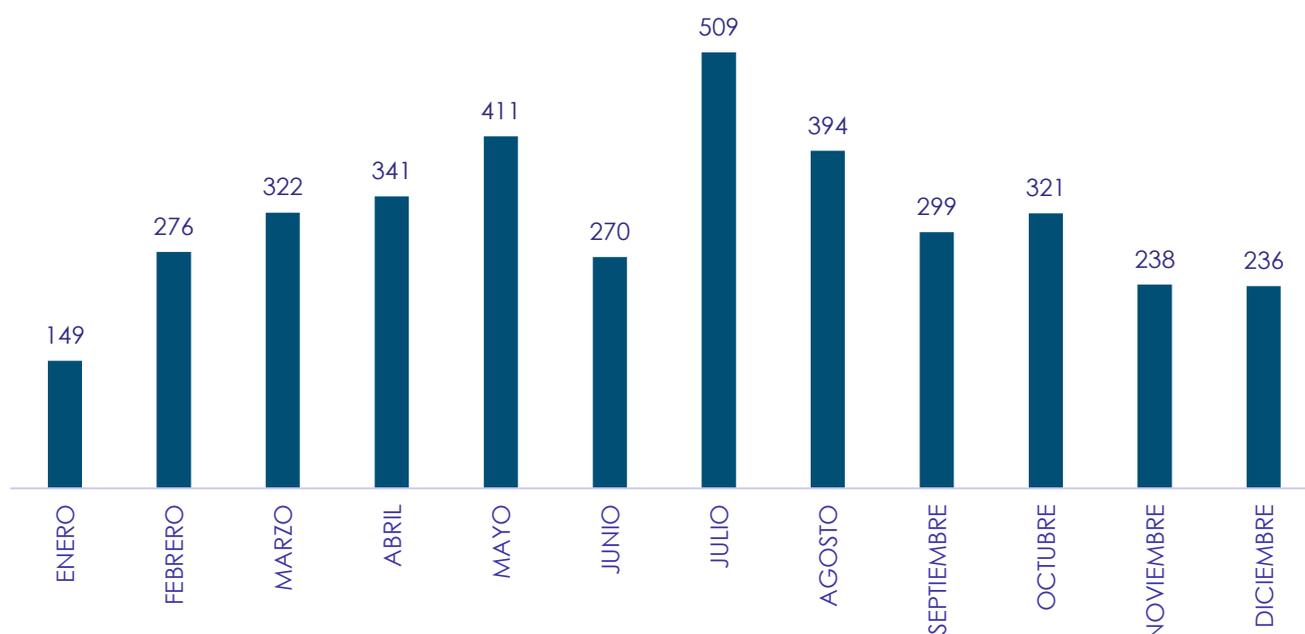
Mes	Buzón Sugerencias	Email	Escrito	Presencial	Teléfono	Web
Enero	1	109	31	0	3	5
Febrero	4	210	32	8	1	21
Marzo	14	208	78	9	2	11
Abril	4	251	60	2	0	24
Mayo	7	257	111	10	4	22
Junio	12	180	50	6	4	21
Julio	18	375	82	10	4	23
Agosto	1	302	72	3	0	16
Septiembre	8	208	73	2	0	8
Octubre	5	217	96	1	0	2
Noviembre	9	106	121	1	0	1
Diciembre	12	82	99	40	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>2505</b>	<b>905</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>157</b>

Fuente: Sistemas "Bogotá te escucha" y el gestor documental Orfeo

Durante el año 2019, en el mes de julio, se recibió el mayor número de peticiones, las consultas fueron en su mayoría relacionadas con el Portafolio Distrital de Estímulos, de allí los temas recurrentes fueron por aquellos concursantes que no obtuvieron un resultado satisfactorio, por caídas en la plataforma, planillas de evaluación, etc.

Gráfica 6

### Comportamiento mensual de las peticiones



Fuente: Sistemas "Bogotá te escucha" y el gestor documental Orfeo

## Análisis comparativo de PQRS recibidas en relación con la vigencia 2018

Comparativamente entre el año 2018 y el año 2019 se presentó una disminución del 9% en el número de PQRS recibidas en la entidad; situación que puede estar asociada a que hubo una mayor difusión respecto del Portafolio Distrital de Estímulos, a la solución inmediata de las inquietudes ciudadanas que se brindan de forma telefónica, presencial y a través del chat virtual institucional, lo que incidió positivamente en la disminución de los requerimientos ciudadanos.

Durante la vigencia 2018, los meses que reportaron aumento en las peticiones fueron durante el primer semestre y el promedio de peticiones mensuales estuvo en 341, en 2019 el aumento significativo fue solo en julio, los demás meses del año el promedio mensual fue de 271.

Gráfica 7  
Comparativo peticiones 2018 vs 2019



Fuente: Sistemas "Bogotá te escucha" y el gestor documental Orfeo

Cuadro 2  
Comportamiento tipologías 2017, 2018, 2019

Tipologías	2017	2018	2019	Variación
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	1670	2143	2115	28
<b>Derecho de petición de interés particular</b>	1419	1347	1224	123
<b>Reclamo</b>	161	275	101	174
<b>Sugerencia</b>	109	129	36	93
<b>Felicitación</b>	66	89	64	25
<b>Derecho de petición de interés general</b>	59	73	189	+116
<b>Solicitud de copia</b>	49	13	16	+3
<b>Queja</b>	27	12	6	6
<b>Consulta</b>	24	12	15	+3

Del cuadro No. 2 podemos decir que históricamente las solicitudes de información han sido las protagonistas, aproximadamente el 55% de todas las peticiones son atendidas por esta tipología en Idartes, seguida de los derechos de petición de interés particular.

Cuadro 3  
Comparativo 2018 vs 2019 Tipologías

Canal	Consulta		DP. Gral.		DP. Particular		Felicitación		Queja		Reclamos		Sol. Copia		S. Inf.		Sugerencia	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<b>Buzón</b>	0	0	2	3	59	12	249	43	2	1	31	20	0	0	1	6	57	95
<b>Email</b>	0	8	9	132	892	391	24	18	7	3	38	63	8	14	1947	1853	52	2505
<b>Escrito</b>	1	1	43	37	237	701	0	2	2	2	2	2	3	2	95	157	0	905
<b>Presencial</b>	0	0	3	0	30	35	0	0	0	0	0	7	1	0	13	50	3	92
<b>Telefónico</b>	0	1	2	3	3	4	1	0	2	0	6	3	0	0	3	2	3	12
<b>Web</b>	11	6	14	14	126	81	1	1	0	0	12	6	0	0	84	47	14	157

Cuadro 4  
Peticiones recibidas mensualmente por canal

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Email</b>	109	210	208	251	257	180	375	302	208	217	106	82
<b>Escrito</b>	31	32	78	60	111	50	82	72	73	96	121	99
<b>Web</b>	5	21	11	24	22	21	23	16	8	2	1	3
<b>Buzón</b>	1	4	14	4	7	12	18	1	8	5	9	12
<b>Presencial</b>	0	8	9	2	10	6	10	3	2	1	1	40
<b>Telefónico</b>	3	1	2	0	4	1	1	0	0	0	0	0

## Peticiones asignadas a las dependencias

A continuación se detalla el total de peticiones recibidas, radicada, y asignadas a las dependencias del Instituto durante la vigencia 2019, discriminadas por tipología.

Cuadro 5  
**Atención peticiones por áreas de Instituto**

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Área de convocatorias	809
Servicio al ciudadano	621
Oficina asesora jurídica	588
Programa crea	204
Gerencia de las artes audiovisuales	181
Subdirección de las artes	168
Gerencia de música	137
Subdirección de equipamientos	121
Gerencia de literatura	101
Dirección general	99
Talento humano	88
Gerencia de danza	85
Oficina asesora de comunicaciones	84
Gerencia de artes plásticas	82
Planetario de Bogotá	63
Proyecto nidos	56
Subdirección administrativa y financiera	40
Gerencia de arte dramático	39
Subdirección de formación artística	32
Oficina asesora de planeación	28
Área de producción	17
Oficina de control interno disciplinario	3
Programa DC en vivo	1
Gerencia de escenarios	1
Oficina de control interno	1
<b>TOTAL</b>	<b>3649</b>

La dependencia que atendió el mayor número de peticiones fue el área de convocatorias en donde se concentró el 22% de las solicitudes recibidas, seguida del área de atención al ciudadano que atendió un 17% de los requerimientos. Luego, la Oficina Asesora Jurídica concentró el 16.5% de las peticiones.

El área que más peticiones atendió en la modalidad de "solicitud de información" fue atención al ciudadano con un total de 582, seguida del área de convocatorias con un total de 546.

De las 3766 peticiones recibidas durante la vigencia 2019, el 3,1% fueron trasladadas a otras entidades.

Cuadro 6  
**Traslados por competencia**

ENTIDAD	CANTIDAD
Secretaría de Cultura	47
Fundación Gilberto Álzate Avendaño	17
IDPC	11
Secretaría de Gobierno	8
IDRD	5
Orquesta filarmónica de Bogotá	4
Empresa de renovación urbana	3
Secretaria de educación	3
Secretaria de movilidad	3
Secretaria general	2
UAESP	2
Personería de Bogotá	2
Jardín botánico	1
IPES	1
Secretaria del hábitat	1
Secretaria de integración social	1
Transmilenio S. A	1
Secretaría de la mujer	1
Universidad distrital	1
Defensoría del espacio público	1
Canal capital	1
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>

El cuadro No. 6 refleja los traslados que realizó el Instituto durante la vigencia 2019 a otras entidades por temas de competencia, la Secretaría de Cultura fue la entidad que más traslados recibió. Lo anterior se debe principalmente a dos temas, primero tiene que ver con las intermitencias que a veces tiene la plataforma donde se alojan todas las convocatorias y estímulos del Portafolio y la segunda, por becas y estímulos que son de la Secretaría, sin embargo, el ciudadano realiza la consulta a Idartes.

### **Peticiones asignadas a las dependencias por tipología**

A continuación se detalla el total de las peticiones recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias del Instituto durante la vigencia 2019, discriminadas por tipología

Área Convocatorias	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Copia	Sol. Info.	Sugerencia	Total
<b>Enero</b>	0	0	7	0	1	3	0	11
<b>Febrero</b>	2	2	1	0	0	60	0	65
<b>Marzo</b>	2	1	7	1	0	69	1	81
<b>Abril</b>	0	3	18	0	0	96	0	117

Mayo	0	43	41	0	7	71	0	162
Junio	0	15	17	0	2	45	0	79
Julio	0	1	32	3	0	101	0	137
Agosto	0	0	23	0	0	39	0	62
Septiembre	0	0	10	0	0	28	1	39
Octubre	0	0	13	1	0	16	0	30
Noviembre	0	0	5	0	0	10	0	15
Diciembre	0	0	1	2	0	8	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>65</b>	<b>175</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>546</b>	<b>2</b>	<b>809</b>

Servicio al Ciudadano	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Copia	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	0	1	0	0	0	35	1	37
Febrero	0	0	2	0	0	0	8	0	10
Marzo	0	1	0	0	0	0	57	0	58
Abril	0	0	1	0	0	0	13	0	14
Mayo	0	0	3	0	0	0	8	0	11
Junio	0	0	1	0	0	0	22	0	23
Julio	1	0	2	0	0	0	117	0	120
Agosto	0	0	0	1	0	0	115	0	116
Septiembre	0	0	5	0	0	4	67	0	76
Octubre	0	0	8	0	0	1	81	1	91
Noviembre	0	0	1	0	0	0	37	0	38
Diciembre	0	0	3	0	1	1	22	0	27
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>582</b>	<b>2</b>	<b>621</b>

Oficina Asesora Jurídica	DP Gral.	DP. Particular	Queja	Reclamo	Sol. Copia	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	8	0	0	0	3	0	11
Febrero	1	6	0	1	1	23	0	32
Marzo	0	4	1	0	0	13	0	18
Abril	1	5	0	0	0	19	1	26
Mayo	0	58	0	1	1	13	0	73
Junio	0	18	0	0	0	4	0	22
Julio	1	39	0	0	0	8	0	48
Agosto	0	49	0	0	0	0	0	49
Septiembre	0	40	0	0	0	0	0	40
Octubre	1	59	0	0	0	0	0	60
Noviembre	0	109	0	0	0	0	0	109
Diciembre	0	100	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>495</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>1</b>	<b>588</b>

Programa Crea	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	3	4	0	0	0	1	0	8
Febrero	0	4	1	1	0	4	12	0	22
Marzo	0	3	4	6	0	4	7	0	24
Abril	0	5	4	0	0	0	10	0	19

<b>Mayo</b>	1	6	10	5	0	1	4	1	28
<b>Junio</b>	0	2	0	8	1	0	2	0	13
<b>Julio</b>	1	2	4	0	0	0	8	0	11
<b>Agosto</b>	0	1	4	3	0	0	2	1	15
<b>Septiembre</b>	0	1	4	3	0	0	2	0	13
<b>Octubre</b>	0	0	3	8	0	0	2	0	13
<b>Noviembre</b>	0	0	1	9	0	3	1	1	15
<b>Diciembre</b>	0	1	4	13	0	0	1	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>61</b>	<b>3</b>	<b>204</b>

<b>Gerencia Artes Audiovisuales</b>	DP Gral.	DP. Particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
<b>Enero</b>	0	5	0	0	0	3	0	8
<b>Febrero</b>	1	1	0	0	1	6	0	9
<b>Marzo</b>	1	1	0	0	0	2	0	4
<b>Abril</b>	0	2	0	0	0	5	0	7
<b>Mayo</b>	1	4	0	0	0	3	0	8
<b>Junio</b>	0	5	1	0	1	9	0	16
<b>Julio</b>	1	3	0	0	4	21	0	33
<b>Agosto</b>	0	4	0	0	4	21	0	29
<b>Septiembre</b>	2	7	0	0	6	17	2	34
<b>Octubre</b>	0	6	0	0	2	10	0	18
<b>Noviembre</b>	0	4	0	0	2	1	0	7
<b>Diciembre</b>	0	4	0	1	1	2	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>181</b>

<b>Subdirección de las Artes</b>	<b>Derecho Petición General</b>	<b>Derecho petición Particular</b>	<b>Reclamo</b>	<b>Solicitud de información</b>	<b>Total</b>
<b>Enero</b>	0	3	0	0	3
<b>Febrero</b>	0	4	0	3	7
<b>Marzo</b>	1	1	0	4	6
<b>Abril</b>	3	6	0	6	15
<b>Mayo</b>	2	12	0	5	19
<b>Junio</b>	3	15	0	3	21
<b>Julio</b>	3	14	1	2	20
<b>Agosto</b>	0	23	1	4	28
<b>Septiembre</b>	0	12	0	1	13
<b>Octubre</b>	0	13	0	1	14
<b>Noviembre</b>	0	7	0	0	7
<b>Diciembre</b>	0	6	1	8	15
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>116</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>168</b>

<b>Gerencia de Música</b>	<b>Consulta</b>	<b>DP Gral.</b>	<b>DP. Particular</b>	<b>Felicitación</b>	<b>Reclamo</b>	<b>Sol. Info.</b>	<b>Sugerencia</b>	<b>Total</b>
<b>Enero</b>	0	0	3	0	0	6	2	11
<b>Febrero</b>	0	0	3	0	0	10	0	13
<b>Marzo</b>	1	1	4	0	0	7	0	13
<b>Abril</b>	0	0	2	0	0	8	0	10

Mayo	0	0	5	0	0	4	0	9
Junio	0	1	6	0	0	4	0	11
Julio	0	0	1	1	0	18	0	20
Agosto	0	1	2	0	0	14	0	17
Septiembre	0	0	3	0	1	13	0	17
Octubre	0	0	5	0	1	6	0	12
Noviembre	0	0	0	0	0	1	0	1
Diciembre	0	0	0	0	0	3	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>94</b>	<b>2</b>	<b>137</b>

Subdirección Equipamientos	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	0	2	0	4	1	7
Febrero	0	4	2	0	7	0	13
Marzo	1	2	2	2	5	1	13
Abril	0	1	1	0	10	0	12
Mayo	1	3	4	0	4	0	12
Junio	0	0	1	0	2	1	4
Julio	0	0	2	2	8	0	12
Agosto	0	1	1	1	6	1	10
Septiembre	0	0	3	0	5	0	8
Octubre	1	0	4	3	7	0	15
Noviembre	0	0	2	1	8	0	11
Diciembre	0	0	1	1	2	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>68</b>	<b>4</b>	<b>121</b>

Gerencia de Literatura	DP Gral.	DP. Particular	Sol. Copia	Sol. Info.	Total
Enero	0	3	0	7	10
Febrero	0	4	0	14	18
Marzo	1	1	1	8	11
Abril	0	1	0	10	11
Mayo	0	1	0	6	7
Junio	0	1	0	2	3
Julio	0	3	0	12	15
Agosto	0	0	0	10	10
Septiembre	0	1	0	4	5
Octubre	0	0	0	3	3
Noviembre	0	0	0	2	2
Diciembre	0	2	0	4	6
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>82</b>	<b>101</b>

Dirección General	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	4	0	4	1	9
Febrero	2	1	0	4	0	7
Marzo	2	3	0	10	0	15
Abril	0	1	0	10	0	11
Mayo	2	6	0	6	0	14
Junio	1	1	0	7	1	10
Julio	0	1	0	10	0	11

Agosto	0	0	0	4	0	4
Septiembre	0	0	0	2	0	2
Octubre	0	3	0	3	0	6
Noviembre	0	1	1	2	0	4
Diciembre	1	0	0	5	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>99</b>

Talento Humano	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Info.	Total
Enero	0	1	0	2	3
Febrero	0	3	0	4	7
Marzo	0	5	2	8	15
Abril	1	8	0	5	14
Mayo	1	1	0	5	7
Junio	0	9	0	7	16
Julio	0	1	0	3	4
Agosto	0	5	0	2	7
Septiembre	1	3	0	0	4
Octubre	2	3	0	0	5
Noviembre	0	4	0	0	4
Diciembre	0	1	0	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>88</b>

Gerencia de Danza	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	0	2	0	7	1	10
Febrero	0	1	2	0	5	0	8
Marzo	0	0	1	0	3	1	5
Abril	0	1	2	1	10	0	14
Mayo	0	0	0	0	4	0	4
Junio	0	1	3	0	2	0	6
Julio	0	0	4	0	10	1	15
Agosto	0	0	1	0	4	0	5
Septiembre	0	1	0	0	2	0	3
Octubre	1	0	3	0	2	0	6
Noviembre	0	0	2	0	5	0	7
Diciembre	0	0	0	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>3</b>	<b>85</b>

Comunicaciones	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Queja	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	0	2	0	0	2	0	4
Febrero	0	1	3	0	0	2	0	6
Marzo	0	0	0	0	0	3	1	4
Abril	0	1	1	1	0	10	0	13
Mayo	0	0	0	0	0	8	0	8
Junio	0	0	5	0	0	3	0	8
Julio	1	0	2	0	0	5	0	8
Agosto	0	0	2	0	0	8	0	10
Septiembre	0	0	1	0	0	6	0	7

Octubre	0	0	2	0	5	5	0	12
Noviembre	1	0	0	0	1	2	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>84</b>

Gerencia de Artes Plásticas	Consulta	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	0	3	0	3	0	6
Febrero	0	2	2	0	6	1	11
Marzo	1	2	1	0	5	0	9
Abril	0	0	4	0	4	0	8
Mayo	0	1	1	0	4	0	6
Junio	0	1	1	0	2	0	4
Julio	0	0	5	0	1	0	6
Agosto	0	0	1	2	4	0	7
Septiembre	0	2	3	0	6	1	11
Octubre	0	0	2	0	3	0	5
Noviembre	0	0	1	0	3	0	4
Diciembre	0	0	1	1	3	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>82</b>

Planetario de Bogotá	DP Gral.	DP. Particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Info.	Sugerencia	Total
Enero	0	1	0	0	0	0	1
Febrero	0	1	0	0	5	0	6
Marzo	0	0	0	3	1	1	5
Abril	1	0	0	1	1	2	5
Mayo	0	0	0	0	4	1	5
Junio	0	3	0	1	0	1	5
Julio	0	1	2	5	3	2	13
Agosto	0	2	0	3	1	1	7
Septiembre	0	0	0	2	0	0	2
Octubre	0	1	1	5	1	0	8
Noviembre	0	1	0	1	0	0	2
Diciembre	0	2	0	1	0	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>63</b>

Programa Nidos	DP Gral.	DP. Particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Info.	Total
Enero	2	2	0	0	1	5
Febrero	1	4	0	0	3	8
Marzo	3	2	0	0	4	9
Abril	2	0	0	0	2	4
Mayo	3	5	0	0	1	9
Junio	0	4	0	0	1	5
Julio	0	2	0	0	2	4
Agosto	0	0	0	0	3	3
Septiembre	0	0	0	1	0	1
Octubre	0	2	0	0	2	4
Noviembre	0	0	1	0	1	2
Diciembre	0	0	0	0	2	2

<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>56</b>
--------------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	-----------

Subdirección Administrativa	DP Gral.	DP. Particular	Felicitación	Reclamo	Sol. Copias	Sol. Info.	Total
Febrero	0	1	0	0	0	1	2
Marzo	1	0	0	1	1	1	4
Abril	1	0	0	0	0	5	6
Mayo	0	0	0	0	0	5	5
Junio	0	0	0	0	0	3	3
Julio	0	2	0	0	0	3	5
Agosto	0	2	1	0	0	0	3
Septiembre	0	2	0	0	0	3	5
Octubre	0	4	0	0	0	0	4
Noviembre	0	1	0	0	0	1	2
Diciembre	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>40</b>

Gerencia de Arte Dramático	DP Gral.	DP. Particular	Reclamo	Sol. Info	Sugerencia	Total
Enero	0	1	0	0	0	1
Febrero	0	0	0	6	2	8
Marzo	0	1	0	4	0	5
Abril	1	1	0	2	0	4
Mayo	0	1	0	3	0	4
Junio	1	1	0	0	0	2
Julio	1	2	0	1	0	4
Agosto	0	0	0	1	0	1
Septiembre	0	2	0	3	0	5
Octubre	0	0	0	2	0	2
Noviembre	0	0	1	1	0	2
Diciembre	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>39</b>

Oficina Asesora de Planeación	DP Gral.	DP. Particular	Sol. Info.	Total
Enero	0	1	0	1
Febrero	0	2	0	2
Marzo	0	2	0	2
Abril	0	1	4	5
Mayo	0	0	1	1
Junio	1	0	1	2
Julio	1	1	0	2
Septiembre	0	0	1	1
Octubre	0	2	1	3
Noviembre	0	1	0	1
Diciembre	0	0	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>28</b>

Cuadro 7  
**Promedio de respuesta por áreas del Instituto**

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
Área de convocatorias	4	11	10			7	8	7	12
Área de producción			10					8	11
Dirección general		6	7			4		6	10
Gerencia de arte dramático		12	11			15		7	6
Gerencia de artes plásticas	5	11	11			6		7	13
Gerencia de danza	20	10	9			9		6	7
Gerencia de las artes audiovisuales		14	12	11	6	11		8	13
Gerencia de literatura		0	3				1	3	
Gerencia de música	13	7	9	10		9		7	11
Comunicaciones	5	6	9		13	9		6	8
Oficina asesora de planeación		10	10					7	
Oficina asesora jurídica		10	13		22	13	8	8	17
Oficina de control interno								1	
Planetario de Bogotá		1	10	9		9		5	9
Programa crea	7	6	6	3	11	5		4	6
Proyecto nidos		10	9	13		12		7	
Servicio al ciudadano	0	0	0	0		0		0	0
Subdirección administrativa		6	10	0		3	3	4	
Subdirección de equipamientos	16	10	10			13		7	11
Subdirección de formación		4	6	2		12		6	
Subdirección de las artes		13	12			13		9	
Talento humano		9	8			9		7	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

El cuadro No. 7 refleja el promedio de respuesta que tienen las distintas áreas del Instituto a los derechos de petición, en general, la cultura de respuesta y la oportunidad son buenas, la entidad está comprometida con la ciudadanía y con dar a tiempo y términos de calidad y calidez sus respuestas.

### Comportamiento por tipologías: Quejas y Reclamos

Cuadro 8  
Quejas recibidas durante la vigencia 2019

Dependencia	Marzo	Abril	Junio	Julio	Diciembre	Total
<b>Gerencia de las artes audiovisuales</b>	0	0	0	0	2	2
<b>Oficina Asesora de Comunicaciones</b>	0	1	0	0	0	1
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	1	0	0	0	0	1
<b>Programa Crea</b>	0	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Desde el área de atención al ciudadano tenemos identificadas y clasificadas las tipologías, para el caso de las quejas tenemos:

Las quejas estuvieron relacionadas con temas como:

- Comportamiento: 3
- Abuso de autoridad: 2
- Negligencia: 1

### Reclamos recibidos durante la vigencia 2019

Cuadro 9  
Reclamos recibidos durante 2019

Reclamos	CANTIDAD
El servicio y/o trámite no se realiza dentro de los tiempos previstos	5
El servicio y/o trámite fue lento y congestionado	13
Falta de atención de acuerdo a los horarios establecidos	7
La orientación suministrada es incompleta, insuficiente, equivocada	51
No se prestó el servicio ofrecido	14
Se exigieron requisitos innecesarios, en contra de la Ley antitrámite	1
Se exigieron requisitos innecesarios, en contra de la Ley antitrámite	1
Se presenta pérdida de documentación presentada para un servicio y/o trámite	7
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>

La mayor cantidad de reclamos en el Instituto hacen referencia a “la orientación suministrada es incompleta, insuficiente, equivocada”. Las áreas que tramitaron el mayor número de estos reclamos fueron:

- Planetario de Bogotá: 20

- Gerencia de las artes audiovisuales: 9
- Área de convocatorias: 6
- Programa CREA: 5

El segundo tipo de reclamo más frecuente fue “No se prestó el servicio ofrecido”. Las áreas que tramitaron el mayor número de estos reclamos fueron:

- Programa CREA: 4
- Gerencia de arte dramático: 3
- Subdirección de equipamientos: 3
- Gerencia de las artes audiovisuales: 2
- Programa NIDOS: 1
- Gerencia artes plásticas: 1

El tercer tipo de reclamo más frecuente fue “el trámite fue lento y/o congestionado”. Las áreas que tramitaron el mayor número de estos reclamos fueron:

- Gerencia de las artes audiovisuales: 6
- Subdirección de equipamientos: 3
- Talento humano: 2
- Programa CREA: 1
- Planetario de Bogotá: 1

### Felicitaciones

Durante la vigencia 2019, el Instituto recibió 64 felicitaciones que fueron para las siguientes áreas:

Cuadro 10  
Felicitaciones recibidas en 2019

Dependencia	Feb	Mar	May	Jun	Jul	Agos.	Sep.	Oct	Nov	Dic	Total
Programa CREA	1	6	5	8	2	0	3	8	9	13	55
Planetario de Bogotá	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Gerencia de Música	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Subdirección Administrativa	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Sub de Formación Artística	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Gerencia de las Artes Audiovisuales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Proyecto NIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>64</b>

## Comportamiento de la atención inmediata

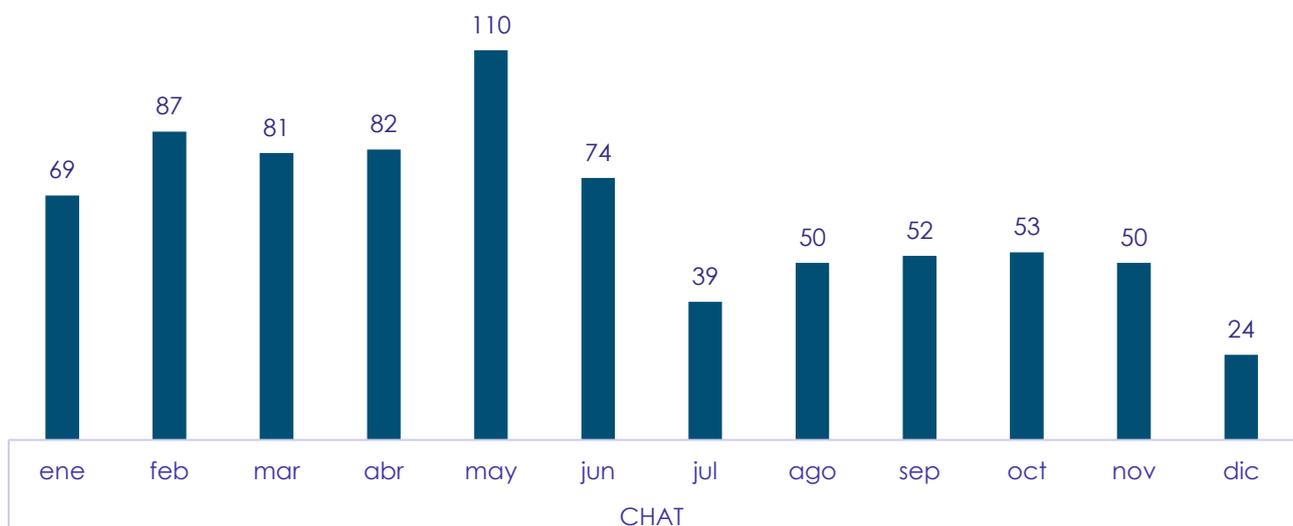
### Chat Institucional

En el marco del mejoramiento del servicio al ciudadano, desde el año 2016, el Idartes puso a disposición de los servidores, las entidades del Estado y la ciudadanía en general, una herramienta de orientación en tiempo real que se denomina “chat virtual” al cual se tiene acceso a través de la página <http://www.idartes.gov.co>.

Este canal opera de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y es atendido por el personal del área de servicio al ciudadano quienes orientan a los usuarios en temas relacionados con el Instituto.

El siguiente informe presenta los resultados del chat virtual durante la vigencia 2019, en aras de visibilizar los avances y los retos que presenta la herramienta:

Gráfica 8  
Comportamiento de los chats atendidos durante el año 2019



La anterior gráfica muestra el comportamiento de las peticiones atendidas a través del chat evidenciando un total de 771 chats atendidos durante la vigencia 2019.

El uso de esta herramienta presentó el pico más alto en el mes de mayo donde se registraron 110 chats, durante ese periodo aumentaron las consultas por la inscripción a los talleres de Escritura Creativa además del proceso de participación en los centros de formación CREA previa a las vacaciones de mitad de año.

El área de Atención al Ciudadano realizó un protocolo para la atención del chat que contempla el envío de una encuesta de satisfacción al finalizar cada chat, a la pregunta ¿Cómo califica la atención recibida? Los ciudadanos respondieron excelente 98%.

## Teléfono

Desde el área de Atención al Ciudadano realizamos capacitaciones a todas las áreas del instituto, promoviendo una cultura de respuesta oportuna y la atención a todas las llamadas que ingresan. Así mismo socializamos los protocolos de atención en procura siempre de un mejor servicio. Por lo anterior, con el área de convocatorias, el programa CREA y el Planetario de Bogotá realizamos un ejercicio de medición con el que pudiéramos detectar cuellos de botella para optimizar el servicio, estos son los resultados:



Respecto a la atención telefónica, servicio al ciudadano atendió el 52% de las llamadas entrantes, seguido del área de convocatorias con un 29%, planetario de Bogotá 12% y finalmente el programa CREA con 7%.

## Presencial

En el canal presencial el comportamiento varió, siendo el programa CREA quien más atenciones presenciales registró con un 64% seguido del área de Atención al Ciudadano con un 31,7%, área de Convocatorias 4,67% y, finalmente, el Planetario de Bogotá con un 0,45%.



---

## Recomendaciones:

Con base en la gestión adelantada por el área de Atención al Ciudadano y en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las áreas del instituto:

- Con las áreas del Instituto, identificar los temas que por su contenido puedan ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar. Así mismo, a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la información.

De igual manera en lo que respecta a los reclamos presentados por los usuarios se sugiere adelantar las siguientes acciones:

- Dado que el mayor número de reclamos que se presentaron se debió a inconvenientes relacionados con *la orientación suministrada incompleta, insuficiente o equivocada* se sugiere que desde la Gerencia de las Artes Audiovisuales y el Planetario de Bogotá se informe a los ciudadanos de forma proactiva los servicios ofrecidos de forma clara y cálida.
- En razón al elevado número de peticiones clasificadas con la tipología *Solicitud de información* que en su mayoría fueron atendidas por temas relacionados con el Portafolio Distrital de Estímulos y los centros de formación artística CREA, es necesario que desde cada una de las áreas se revise la estrategia de difusión de los programas en un lenguaje claro al ciudadano, así disminuiría el número de peticiones que ingresan a la entidad.
- Para lograr una cifra de atención telefónica y presencial de toda la entidad, se sugiere que las gerencias del Instituto registren las llamadas y las personas atendidas.