

INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Informe de peticiones – primer semestre 2020

2020  
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES DE BOGOTÁ  
[www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co) [www.idartesencasa.gov.co](http://www.idartesencasa.gov.co)  
Email: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)  
Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá D.C.  
Teléfono 3795750 Opción 1  
Atención a la Ciudadanía

## Informe semestral de peticione Área de Atención a la Ciudadanía

Primer Semestre 2020

En cumplimiento de la normatividad que se expone a continuación:

+ 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 a la ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

## Contenido

1. Información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias .....	6
1.1 Total peticiones recibidas .....	6
2. Comportamiento mensual de las peticiones.....	7
3. Comportamiento mensual de peticiones por tipología .....	8
4. Comportamiento de las tipologías en el semestre .....	9
5. Comportamiento mensual de peticiones por canal.....	10
6. Comportamiento por áreas.....	18
Área de convocatorias .....	19
Atención a la ciudadanía.....	20
Oficina Asesora Jurídica .....	20
Subdirección de las artes.....	21
Programa CREA .....	21
Gerencia de las artes audiovisuales .....	22

## Índice de Cuadros

Cuadro 1 Resumen mensual 2019 Vs 2020.....	12
Cuadro 2 Resumen tipología 2019 Vs 2020.....	14
Cuadro 3 Comparativo áreas Vs cantidades de peticiones recibidas vigencias 2019 y 2020 .....	16
Cuadro 4 Principales subtemas de consulta.....	18
Cuadro 5 Área de convocatorias.....	19
Cuadro 6 Atención a la ciudadanía.....	20
Cuadro 7 Oficina Asesora Jurídica.....	20
Cuadro 8 Subdirección de las artes.....	21
Cuadro 9 Programa CREA.....	22
Cuadro 10 Gerencia de las artes audiovisuales.....	22

## Índice de gráficas

Gráfico 1 Total peticiones recibidas.....	6
Gráfico 2 Total peticiones mensuales.....	7
Gráfico 3 Tipologías comportamiento mensual.....	8
Gráfico 4 Total Peticiones por tipología 1er Semestre 2020.....	9
Gráfico 5 Canales y su comportamiento mensual.....	10
Gráfico 6 Comparativo peticiones 2019 Vs 2020.....	11
Gráfico 7 Comparativo mensual peticiones 2019 Vs 2020.....	13
Gráfico 8 Tipo de petición 2019 Vs 2020.....	14

## 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 30 de junio de 2020, 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 el primer semestre del año 2020, 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.

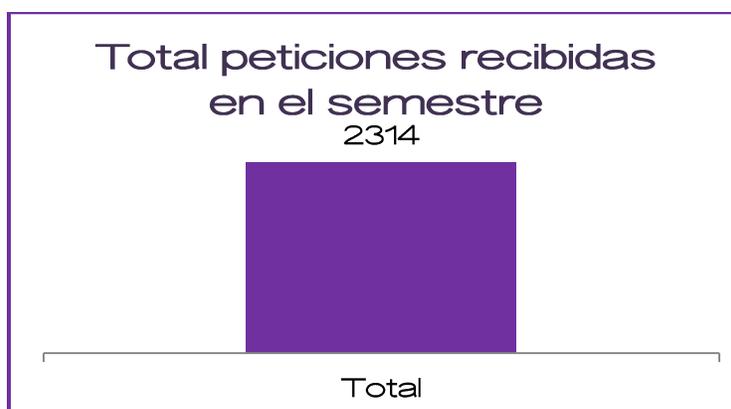
Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los grupos de valor, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones. 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.

Objetivo: Identificar el comportamiento de las peticiones gestionadas por la entidad durante el primer semestre del año 2020 en comparación con el mismo periodo del año 2019, de acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá te escucha y el Gestor Documental Orfeo.

## 1. Información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

### 1.1 Total peticiones recibidas

Gráfico 1 Total peticiones recibidas

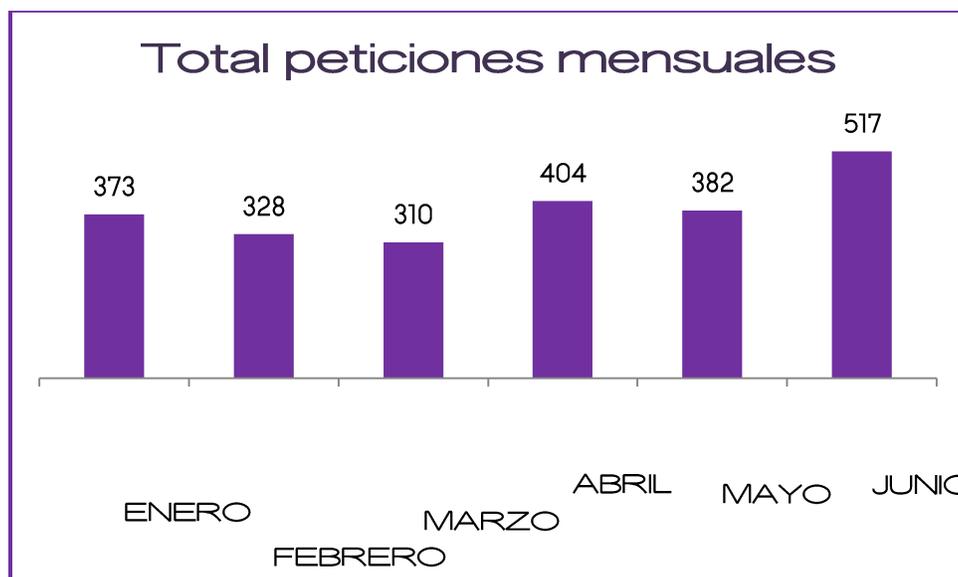


Fuente: Sistema Bogotá te escucha – Gestor documental Orfeo

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 el primer semestre de 2020 fue de un total de 2.314; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

## 2. Comportamiento mensual de las peticiones

Gráfico 2 Total peticiones mensuales



Fuente: Sistema Bogotá te escucha - Gestor documental Orfeo

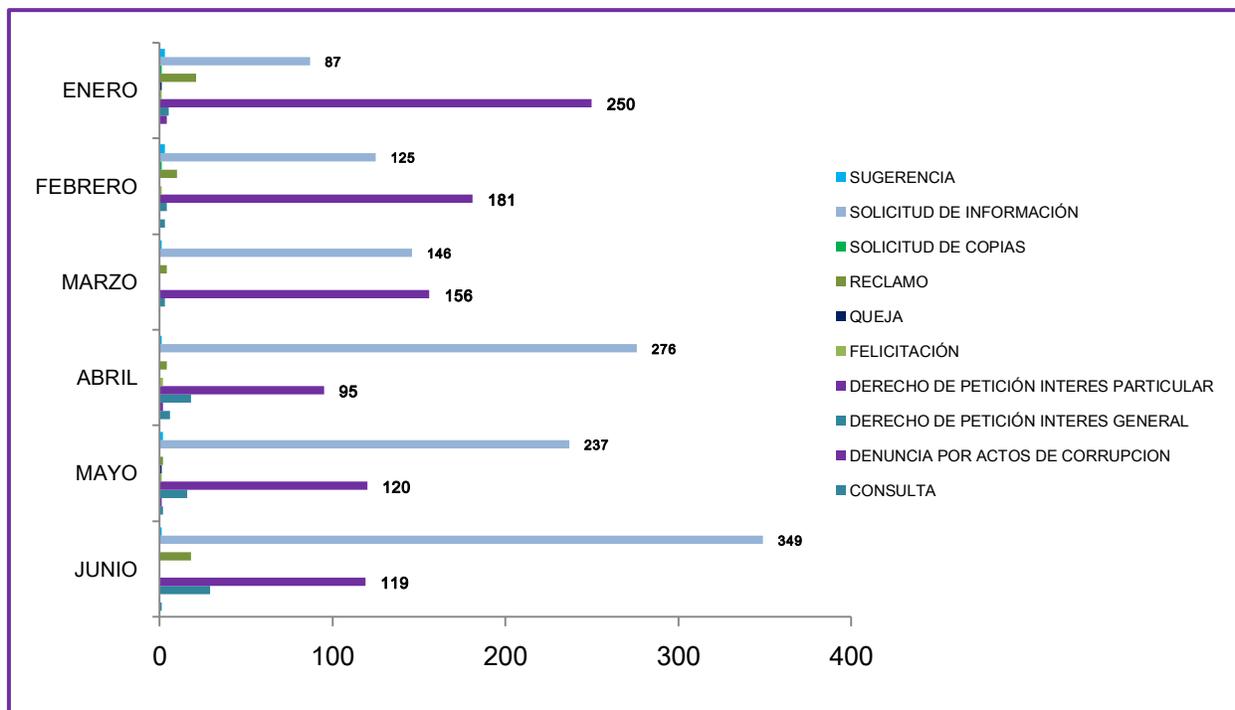
Para el caso de las peticiones mensuales, se evidencia una constante entre los meses de enero a marzo y el mes de mayo; mientras que, los meses de abril y junio muestran un leve incremento, esto debido al impacto y acogida de la invitación pública, para apoyar artistas y agentes del sector, bajo la idea de *Otros Mundos Posibles*, la cual se inició en el mes de abril y finalizó con la publicación de los resultados en el mes de junio.

Esta invitación, tuvo como premisa el potencial de las artes teniendo en cuenta el contexto de la vida cotidiana de las personas, en respuesta a la coyuntura actual generada por el COVID-19, por esta razón, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, extendió esta invitación pública, a modo de estrategia para la promoción de procesos de creación, formación y

circulación, que le permitiera a artistas, gestores y agentes de las artes de la ciudad de Bogotá, mantener activa su práctica.

### 3. Comportamiento mensual de peticiones por tipología

Gráfico 3 Tipologías comportamiento mensual



Fuente: Sistema Bogotá te escucha - Gestor documental Orfeo

De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que, en cuanto a las solicitudes de información, se mantiene una constante durante el primer trimestre; no obstante, se evidencia un incremento en el segundo trimestre, principalmente en los meses de abril y junio, lo cual obedece a las iniciativas e invitaciones, que se lanzaron en este periodo para los artistas capitalinos, en respuesta a la coyuntura actual generada por el COVID-19.

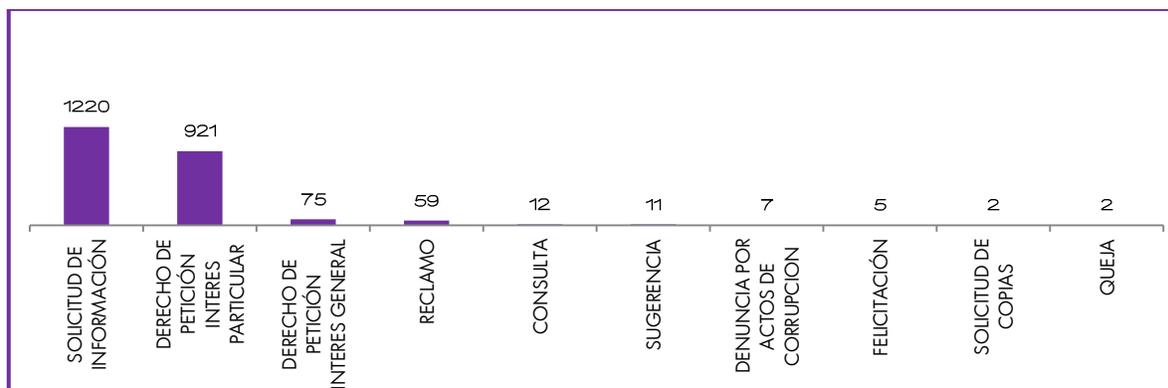
Con respecto a los derechos de interés particular, se observa una disminución a partir del mes de febrero, manteniendo una constante durante el primer semestre, a excepción del mes

de abril, en el cual se evidencia menor número de peticiones; en contraste con los derechos de petición de interés general, la tendencia es baja durante el primer trimestre, sin embargo, se observa un leve incremento en el segundo trimestre.

Por su parte, y en contraste con las anteriores tipologías, los reclamos, quejas, felicitaciones, sugerencias, solicitud de copias y consultas, mantienen una constante muy baja, lo que constituye tan solo el 4% de las peticiones por tipología realizadas durante el primer semestre del 2020.

#### 4. Comportamiento de las tipologías en el semestre

Gráfico 4 Total Peticiones por tipología 1er Semestre 2020



Fuente: Sistema Bogotá te escucha – Gestor documental Orfeo

En cuanto al comportamiento de la tipología de las peticiones recibidas en la entidad, se puede evidenciar que durante el primer semestre de 2020, las solicitudes de información representaron el 52% de los registros en los sistemas de gestión, con un total de 1.220 solicitudes; así mismo, los derechos de petición de interés particular, con un total de 921 peticiones, lo cual representa el 40% de las peticiones totales, y los derechos de petición de interés general, con un total de 75 peticiones, lo cual equivale al 3% de las solicitudes.

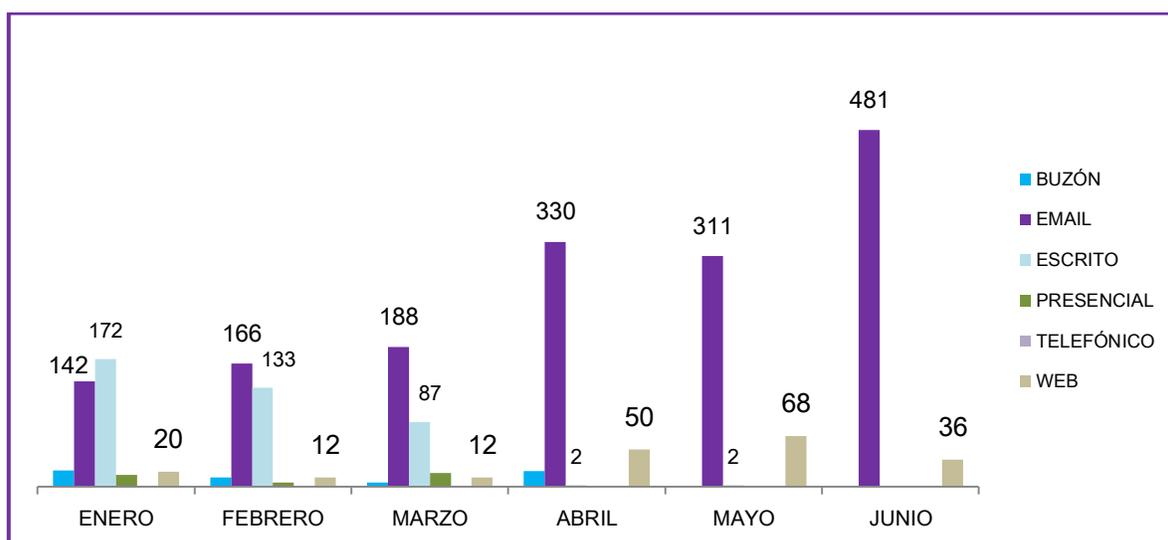
Por otra parte, se registraron 59 reclamos, es decir el 2% del total de solicitudes, 12 consultas y 11 sugerencias, lo que representa el 1% de las solicitudes, denuncia de actos de

corrupción: 7, felicitaciones: 5, quejas: 2 y, solicitud de copias: 2 representan 1% del total de las solicitudes.

Los resultados anteriormente descritos, indican un conocimiento claro por parte de la ciudadanía de cómo solicitar el acceso a la información, haciendo uso pleno de sus derechos para estar bien informados, sobre los aspectos misionales y estratégicos de la entidad.

## 5. Comportamiento mensual de peticiones por canal

Gráfico 5 Canales y su comportamiento mensual



Fuente: Sistema Bogotá te escucha – Gestor documental Orfeo

De acuerdo con los reportes de los sistemas de gestión, durante el primer semestre 2020 se mantuvo la tendencia del email como canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones, se evidencia una constante durante el primer trimestre con un promedio de 165 peticiones recepcionadas por este canal, a diferencia del segundo trimestre en el cual se observa un incremento del 39% con 374 solicitudes en promedio, siendo el mes de junio el mes con más solicitudes reportadas. Este comportamiento obedece a que en el mes de junio, varias convocatorias del [Portafolio Distrital de Estímulos](#) para la Cultura 2020, publicaron en

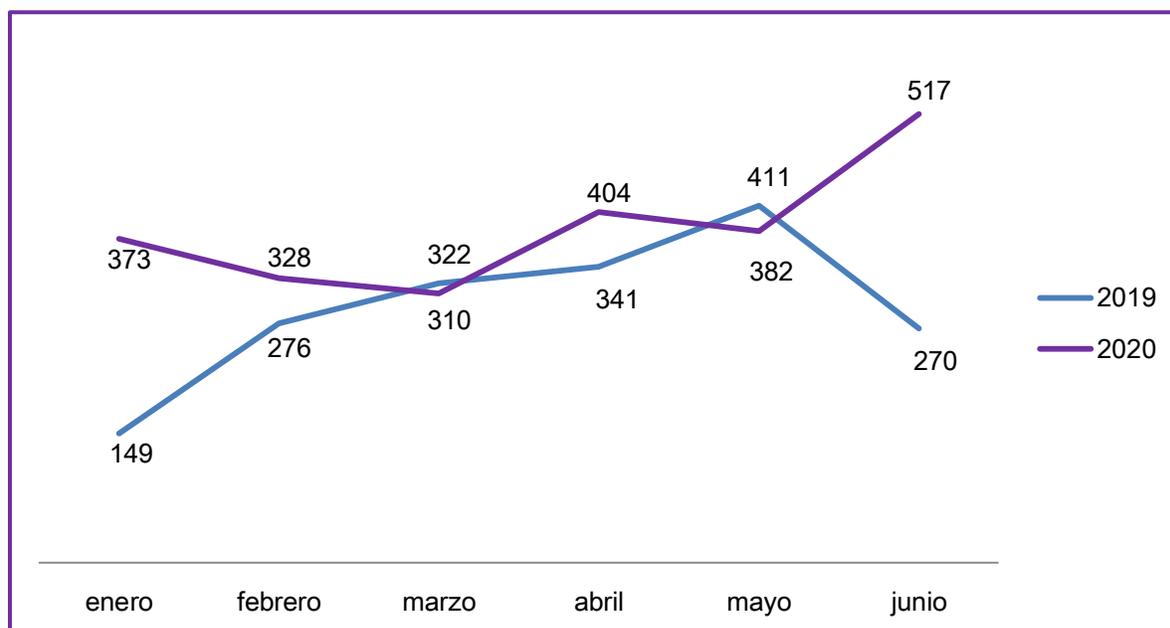
este periodo el listado de habilitados, rechazados y por subsanar, lo cual generó peticiones concernientes a la asesoría del asunto en mención.

En cuanto al canal escrito se evidencia que mantuvo una constante durante el primer trimestre con un promedio de 130 solicitudes, a diferencia del segundo trimestre en el que se observa una disminución significativa frente a la recepción de peticiones. En cuanto al canal presencial se evidencia un reporte de 39 solicitudes, el segundo semestre no presenta registros, debido a la implementación del teletrabajo, como medida ante la presencia del virus Covid-19 en la ciudad.

Finalmente, con respecto al canal web, durante el primer trimestre se evidencia un registro en promedio de 14 peticiones gestionadas por este canal, a diferencia del segundo trimestre en el que se observa un aumento con un promedio de 50 peticiones gestionadas durante este periodo.

### Comparativo entre el primer semestre del 2019 y el 2020

Gráfico 6 Comparativo peticiones 2019 Vs 2020



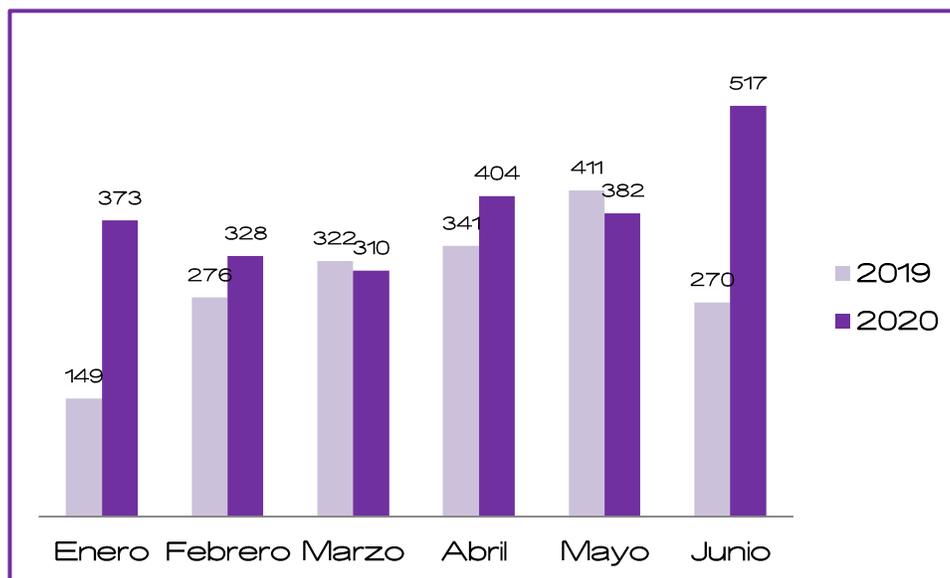
Fuente: Sistema Bogotá te escucha – Gestor documental Orfeo

COMPARATIVO 2019 VS 2020		
MES	2019	2020
Enero	149	373
Febrero	276	328
Marzo	322	310
Abril	341	404
Mayo	411	382
Junio	270	517
<b>TOTAL</b>	<b>1769</b>	<b>2314</b>

Con relación al número de peticiones recibidas en la entidad, se evidencia un aumento en las solicitudes del primer semestre de 2020 con una diferencia de 546 peticiones más, que, en el mismo periodo del año 2019, lo que equivale a un aumento del 31%. Frente a los resultados, se puede identificar que uno de los motivos más relevantes tuvo que ver, con las estrategias que implementó IDARTES para generar espacios de arte y cultura a través de [Idartes se Muda a tu Casa](#).

Esta iniciativa se centró en la promoción y circulación de contenidos a través de las plataformas digitales, estableciendo puentes efectivos de comunicación y permitiendo que la ciudad incorporará el arte como parte de su cotidianidad, tras la declaratoria de calamidad pública emitida por la Alcaldía de Bogotá, debido a la presencia del COVID - 19 en la ciudad.

Gráfico 6 Comparativo mensuales peticiones 2019 Vs 2020

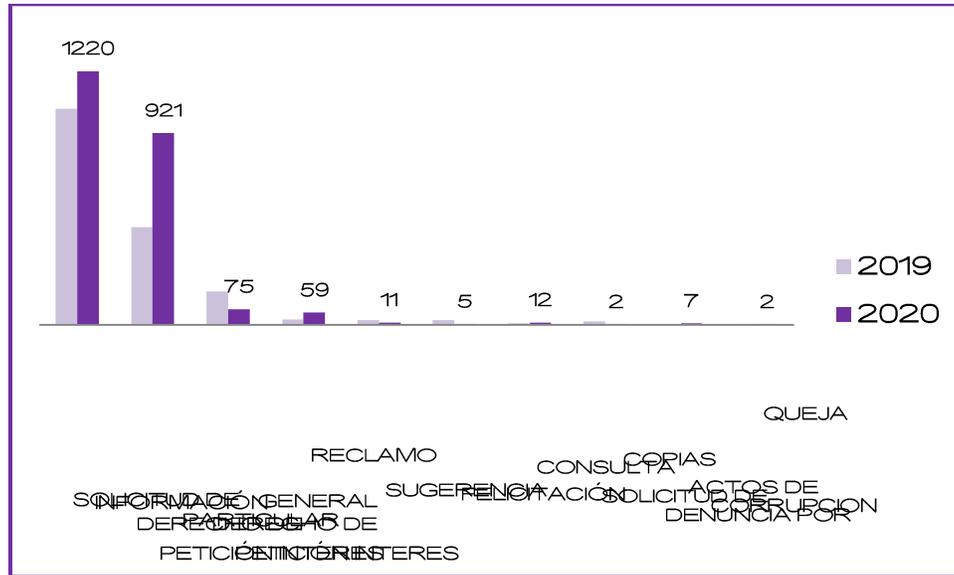


Fuente: Sistema Bogotá te escucha - Gestor documental Orfeo

Al observar la tendencia de las variables en el comparativo de los dos periodos, se evidencia un aumento equivalente al 38% en las peticiones reportadas durante el primer semestre del 2020, dado que, se recibieron 635 peticiones más, en comparación con las recibidas durante el mismo periodo del año 2019; también se observa que prevalece un aumento significativo en el mes de junio del año 2020, en comparación con el mismo periodo en el año 2019.

Este comportamiento está asociado a las condiciones de confinamiento, y a la acogida por parte de la ciudadanía, de las estrategias creadas por la entidad para incentivar la participación de los artistas en las diferentes convocatorias del Portafolio de Estímulos para la Cultura 2020 e iniciativas para mantener activas las prácticas artísticas a través de invitaciones públicas y concursos en redes sociales, lo cual ha generado un aumento en las solicitudes para la asesoría de los temas en mención.

Gráfico 7 Tipo de petición 2019 Vs 2020



Fuente: Sistema Bogotá te escucha - Gestor documental Orfeo

Cuadro 1 Resumen tipología 2019 Vs 2020

TIPOLOGÍA	2019	2020
Solicitud de Información	1040	1220
Derecho de Petición Interés Particular	469	921
Derecho de Petición Interés General	161	75
Reclamo	26	59
Sugerencia	23	11
Felicitación	22	5
Consulta	9	12
Solicitud de Copias	16	2
Denuncia Por Actos De Corrupción	0	7
Queja	3	2
<b>Total</b>	<b>1769</b>	<b>2314</b>

El comportamiento por tipología evidencia, una constante en las solicitudes realizadas por parte de la ciudadanía, en ambos periodos, a pesar de reportar un menor número de peticiones sobre solicitud de información y derechos de petición de interés particular en el primer semestre de 2019; sin embargo, se observa un aumento significativo de las peticiones de interés particular en el primer semestre 2020, con total de 542 peticiones más, que el periodo anterior, lo que equivale a un 49% de diferencia.

Por el contrario, los derechos de petición de interés general registraron un número más alto de solicitudes en 2019, en comparación con el primer semestre del año 2020, con 86 solicitudes más. Por su parte, los reclamos, sugerencias, felicitaciones y consultas mantienen un comportamiento y tendencia baja de solicitudes en ambos periodos, al igual que la solicitud de copias, denuncias de actos de corrupción y quejas.

Cuadro 2 Comparativo áreas vs cantidades de peticiones recibidas vigencias 2019 y 2020

DEPENDENCIA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Área de Convocatorias	11	8	65	9	81	35	117	107	162	45	79	117
Servicio al Ciudadano	37	57	10	66	58	53	14	124	11	141	23	195
Oficina Asesora Jurídica	11	177	32	147	18	92	26	25	73	60	22	91
Subdirección de las Artes	3	15	7	4	6	32	15	48	19	31	21	24
Programa CREA	8	13	22	7	24	11	19	4	28	12	13	9
Gerencia de las Artes Audiovisuales	8	27	9	20	4	8	7	10	8	11	16	12
Gerencia de Música	11	5	13	11	13	15	10	12	9	12	11	8
Subdirección de Equipamientos	7	12	13	7	13	5	12	3	12	9	4	4
Gerencia de Literatura	10	7	18	8	11	6	11	4	7	5	3	7
Gerencia de Artes Plásticas	6	5	11	6	9	2	8	11	6	13	4	7
Dirección General	9	5	7	1	15	2	11	1	15	2	10	10
Talento Humano	3	4	7	2	15	4	14	4	7	4	16	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	4	6	8	4	4	13	5	8	11	8	2
Gerencia de Danza	10	2	8	4	5	4	14	6	4	6	6	3
Proyecto Nidos	5	4	8	5	9	9	4	1	9	2	5	3
Planetario de Bogotá	1	8	6	7	5	2	5	6	5	2	5	2
Subdirección Administrativa y Financiera	2	6	2	6	4	1	6	7	5	3	3	5
Gerencia de Arte Dramático	1	2	8	3	5	3	4	2	4	4	2	1
Subdirección de Formación Artística	1	3	4	1	5	1	4	1	3	1	5	1
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>364</b>	<b>256</b>	<b>322</b>	<b>304</b>	<b>289</b>	<b>314</b>	<b>381</b>	<b>395</b>	<b>374</b>	<b>256</b>	<b>505</b>

Cuadro 4 Resumen Comparativo áreas vs cantidades de peticiones recibidas vigencias 2019 y 2020

DEPENDENCIA	2019	2020
Área De Convocatorias	521	321
Servicio al Ciudadano	153	636
Oficina Asesora Jurídica	182	592
Subdirección de Las Artes	71	154
Programa CREA	114	56
Gerencia de Las Artes Audiovisuales	52	88
Gerencia de Música	67	63
Subdirección de Equipamientos	61	40
Gerencia de Literatura	60	37
Gerencia de Artes Plásticas	44	44
Dirección General	67	21
Talento Humano	62	22
Oficina Asesora de Comunicaciones	43	34
Gerencia de Danza	47	25
Proyecto Nidos	40	24
Planetario de Bogotá	27	27
Subdirección Administrativa y Financiera	22	28
Gerencia de Arte Dramático	24	15
Subdirección de Formación Artística	22	8
<b>Total</b>	<b>1679</b>	<b>2235</b>

De acuerdo con el comparativo del comportamiento de las peticiones en ambos periodos, se observa que el área de convocatorias presenta una disminución del 38% con 200 peticiones menos, en relación con el primer semestre de 2019; mientras que Servicio al Ciudadano, muestra un aumento del 76% con 483 peticiones más que en el año 2019, al igual que la Oficina de Asesoría Jurídica en la que se evidencia un aumento del 69% en el primer semestre 2020 con un total de 410 peticiones más, en relación al mismo periodo en el año 2019, le sigue la Subdirección de las Artes con un total de 83 peticiones más en relación al primer semestre de 2019.

En el caso de los Centros de Formación CREA se evidencia una leve disminución durante el primer semestre del año 2020 con 58 peticiones menos, en relación con el mismo periodo del año 2019, al contrario de la Gerencia de las Artes Audiovisuales, que denota un leve aumento con 36 solicitudes más, durante el primer semestre 2020, y la Gerencia de Artes

plásticas y el Planetario de Bogotá, que mantuvieron el mismo número de peticiones en ambos periodos.

Finalmente, se evidencia una disminución en el comportamiento de las solicitudes en el primer semestre del año 2020, en relación con el año 2019, de la Gerencia de Música, Subdirección de Equipamientos, Gerencia de Literatura, Dirección General, Talento Humano, Oficina Asesora de Comunicaciones, Gerencia de Danza, Proyecto Nidos, Subdirección Administrativa y Financiera, Gerencia de Arte Dramático y Subdirección de Formación Artística.

Cuadro 5 Principales subtemas de consulta

TEMA MÁS REITERADO	2019	2020
Asesorías sobre el Portafolio Distrital de Estímulos	424	599
Certificación Prestación de Servicios	108	512
Centros de Formación Artística - CREA	118	138
Permiso de Artistas en el Espacio Público - PAES	46	121
Gestión Jurídica y Legal	34	129
Traslado de Petición por Competencia	44	56
Festivales al Parque	68	26
Solicitud de Planillas	37	50
Programación y Boletería	7	64
Veedurías Ciudadanas	5	61
Ofertas de Empleo y Solicitudes de la Ciudadanía	8	58
Solicitud de Unidades de Libro al Viento	20	42
Administración del Talento Humano	57	0
Programa Distrital de Estímulos	55	0
Planetario de Bogotá	20	28
Inventarios, Tesorería, Contabilidad y Servicio al Ciudadano	23	24
Programa CREA	42	0
Talleres de Escritura Creativa	4	37

De acuerdo con los resultados, se observa un leve aumento en las solicitudes concernientes a los temas de mayor consulta por parte de la ciudadanía durante el primer semestre del año 2020, en general, sin embargo, cabe destacar, que el incremento más relevante tiene que

ver con el tema de certificaciones de prestación de servicios, con un número de 404 solicitudes más, en comparación con el año 2019, igualmente, el Permiso de Artistas en el Espacio Público PAES, con 75 solicitudes más, en comparación con el año 2019.

## 6. Comportamiento por áreas

### Área de convocatorias

Cuadro 6 Área de Convocatorias

MES	SOL INFO	DP PARTICULAR	RECLAMO	CONSULTA	DP GRAL.	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
Enero	7	1	0	0	0	0	0
Febrero	8	1	0	0	0	0	0
Marzo	26	6	2	0	1	0	0
Abril	88	10	1	5	2	1	0
Mayo	35	9	0	0	0	0	1
Junio	91	14	10	0	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

El comportamiento de las peticiones por tipología en el área de convocatorias, durante el primer semestre del año 2020, reportan un 79% de peticiones sobre solicitud de información, con un total de 255 reportes de un total de 321 durante el primer semestre. En cuanto a los derechos de petición se reportó un 13% con 41 peticiones, seguido de las peticiones por reclamos con un 4% representada con 13 solicitudes. Con respecto a las consultas, derecho de petición de interés general, sugerencias y felicitaciones representan un 4% con un total de 12 peticiones.

## Atención a la ciudadanía

Cuadro 7 Atención a la Ciudadanía

MES	SOL. INFO	DP PARTICULAR	DP GRAL	CONSULTA
Enero	47	10	0	0
Febrero	60	4	1	1
Marzo	49	4	0	0
Abril	121	4	0	0
Mayo	140	2	0	0
Junio	191	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>608</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Con respecto a las peticiones gestionadas por el Área de Atención a la Ciudadanía se observa que el 95% de las peticiones tienen que ver con solicitud de información, el 4% corresponde al derecho de petición de interés particular y el 1% a derechos de interés general y consultas.

## Oficina Asesora Jurídica

Cuadro 3 Oficina Asesora Jurídica

MES	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIAS
Enero	176	0	1	0	0
Febrero	141	3	1	1	1
Marzo	90	2	0	0	0
Abril	12	9	3	1	0
Mayo	58	0	2	0	0
Junio	78	4	8	1	
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Para el caso de la Oficina de Asesoría Jurídica se observa que el mayor porcentaje de peticiones se encuentra en los derechos de petición e interés particular con un 94% del total

de las solicitudes, teniendo en cuenta a su vez su misionalidad, lo cual corresponde claramente al resultado.

En cuanto a las peticiones de solicitud de información, derechos de petición de interés general, consulta y solicitud de copias, corresponden al 6% de peticiones recepcionadas por la Oficina de Asesoría Jurídica.

## Subdirección de las artes

Cuadro 4 Subdirección de las Artes

MES	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	SUGERENCIA	RECLAMO
Enero	10	0	1	3	1	0
Febrero	3	1	0	0	0	0
Marzo	24	6	2	0	0	0
Abril	36	5	7	0	0	0
Mayo	17	8	4	0	1	1
Junio	11	8	4	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

En la Subdirección de las Artes, las peticiones de mayor solicitud tuvieron que ver con los derechos de petición de interés particular, con un 66%, seguido de las solicitudes de información con un 18% y los derechos de petición de interés general con un 12%, en cuanto a la denuncia por actos de corrupción, sugerencias y reclamos, equivalen al 4% del total de las peticiones gestionadas en esta subdirección.

## Programa CREA

Cuadro 5 Programa CREA

MES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	SUGERENCIA	QUEJA
Enero	1	11	0	0	0	1
Febrero	4	2	0	1	0	0
Marzo	8	3	0	0	0	0
Abril	2	0	1	1	0	0
Mayo	3	7	1	0	1	0
Junio	8	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

El programa de Formación Artística CREA, gestionó un total de 56 peticiones durante el primer semestre de 2020, se identifica que la tendencia es baja, y que sobresale las solicitudes de información con 26 peticiones, los derechos de petición de interés particular con 23 peticiones, y entre reclamos, derechos de petición de interés general, sugerencias y queja, se registran 5 peticiones en total.

## Gerencia de las Artes Audiovisuales

Cuadro 6 Gerencia de las artes audiovisuales

MES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIAS
Enero	6	15	5	0	1
Febrero	6	7	6	1	0
Marzo	6	0	2	0	0
Abril	8	0	2	0	0
Mayo	9	0	2	0	0
Junio	8	1	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

La Gerencia de las Artes Audiovisuales, gestionó un total de 88 peticiones durante el primer semestre 2020, el registro con más peticiones tiene que ver con las solicitudes de

información con 43 reportes, 23 reclamos y 20 derechos de petición de interés particular, 1 sugerencia y 1 solicitud de copias.

## 7. Conclusiones y recomendaciones

El informe se corresponde al comportamiento de las peticiones realizadas por la ciudadanía y gestionadas a su vez, en el Sistema Bogotá te escucha y el Gestor documental Orfeo, durante el primer semestre del año 2020 comparado con el mismo periodo, del año 2019. En ese sentido, se exponen las particularidades que tienen que ver con los canales de atención más usados por la ciudadanía y los motivos de consulta más recurrentes en las diferentes subdirecciones, gerencias y áreas de la entidad.

En síntesis y de acuerdo con los reportes de los sistemas de gestión Bogotá de Te Escucha y Orfeo, durante el primer semestre de 2020 se recibieron en el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá - Idartes un total 2.310 peticiones, lo que significa un aumento del 31% respecto al mismo periodo del año 2019, siendo los meses de junio y abril de 2020 los meses en que más se recibieron peticiones, con respecto al registro de los otros meses. Este comportamiento obedece a que se ha identificado que uno de los motivos más relevantes para este aumento, tuvo que ver, con las estrategias que implementó la entidad para generar espacios de arte y cultura a través de Idartes se Muda a tu Casa.

Esta iniciativa se centró en la promoción y circulación de contenidos a través de las plataformas digitales, estableciendo puentes efectivos de comunicación y permitiendo que la ciudad incorporará el arte como parte de su cotidianidad, tras la declaratoria de calamidad pública emitida por la Alcaldía de Bogotá, debido a la presencia del COVID - 19 en la ciudad.

En cuanto al comportamiento de las peticiones durante el primer semestre de 2020 y en contraste con el mismo periodo del año 2019, se puede concluir que, prevalece en ambos

periodos las peticiones sobre solicitud de información de acuerdo con la misionalidad de la entidad y las subdirecciones, gerencias y áreas, las peticiones sobre derechos de petición de interés particular y general, y con una tendencia más baja los reclamos.

En cuanto al comparativo de ambos periodos se evidencia que las peticiones que tuvieron un leve incremento fueron las siguientes: solicitud de información con un incremento del 17,32%, los derechos de petición de interés particular un 97,21%, los reclamos un 26,92% y las consultas registraron un 33,33% de incremento en relación con el primer semestre de 2019. Mientras que se observó que, las peticiones que disminuyeron en el 2020 en relación con el mismo periodo en 2019 fueron: los derechos de petición de interés general con un 54,03%, sugerencias con una disminución del 50%, la solicitud de copias con un 87,50%, las quejas tuvieron una disminución del 33,33% y por primera vez recibimos denuncias por actos de corrupción.

En conclusión, para el Instituto Distrital de las Artes de Bogotá – Idartes, es de suma importancia lograr un impacto de transformación social, donde se garantice el goce efectivo de los derechos culturales, además de propiciar el disfrute artístico y cultural, a través de sus propuestas y de la generación de contenidos para toda la familia; es evidente, que el estado de confinamiento influyó en el comportamiento de las variables durante el primer semestre del año 2020.

En efecto, estas variables tienen que ver con la disminución de la prestación de nuestros servicios de manera presencial, sin embargo, al observar los porcentajes particularmente del Área de Atención a la Ciudadanía, estos se mantienen con un número de solicitudes muy similar en ambos periodos, lo anterior, demuestra que, a pesar de estar en condición de confinamiento, la entidad continúa prestando un servicio efectivo, evidenciado en resultados, lo cual hace parte también, de las estrategias que se crearon desde esta área, para fortalecer los canales de atención virtual, como el correo electrónico y el chat.

En el caso de este último, ha sido una ventana de acceso para que la ciudadanía se sienta acompañada en la solicitud de las peticiones, inquietudes y procesos para acceder a talleres, cursos y la participación de las convocatorias ofrecidas por el Portafolio de Estímulos para la cultura 2020 y la Invitación Pública *#IdartesSeMudaATuCasa*, gracias al trabajo articulado que se ha logrado con el Área de Convocatorias, quienes de manera casi inmediata, respondieron y orientaron a la ciudadanía, garantizando así, el cumplimiento de las acciones misionales desde su área.