

ÁREA DE SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA

# IDARTES 2020 Informe Anual Gestión de Peticiones

Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1

Horario de atención lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Jornada continua

Chat: <https://idartes.gov.co/es> parte inferior derecha

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

NIT:900.413.030-9

## INFORME ANUAL DE PETICIONES 2020



# Introducción

La siguiente presentación corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Distrital de las Artes durante la vigencia 2020 (fecha inicial 02-01-2020 fecha final 31-12-2020) , 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 ellas, alcanzar la confianza del ciudadano.



1. Introducción

2. Acceso a la Información Pública

3. PQRSD recibidas

4. Comparación de las PQRSD recibidas en periodos anteriores

5. PQRSD recibidas por canal de atención

6. PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo

7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

8. Traslados por Competencia

9. Tiempo promedio de respuesta

10. Atenciones

11. Recomendaciones

# Acceso a la información pública

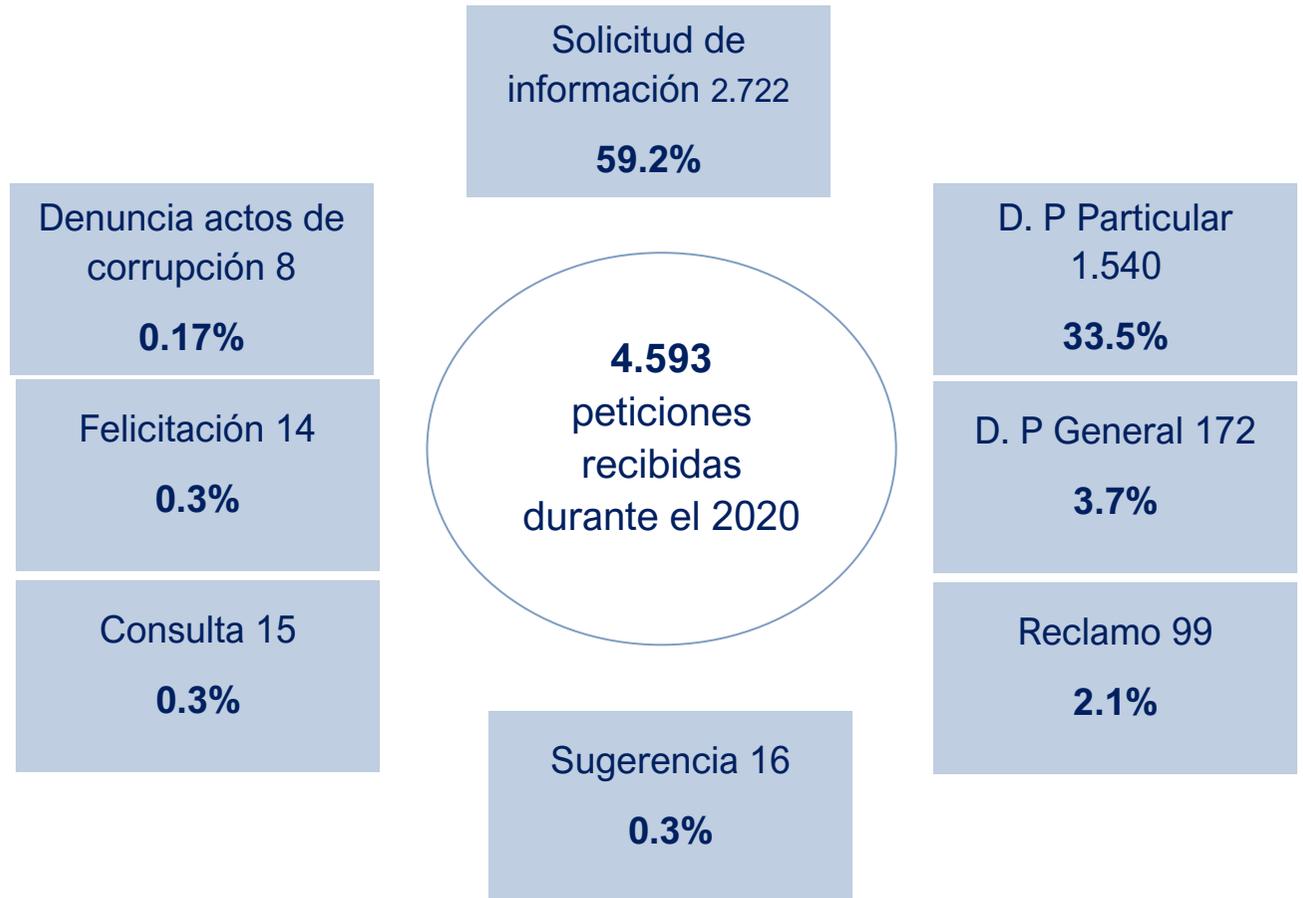
En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del Instituto Distrital de las Artes y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co), se cuenta con acceso al enlace <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/home>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante la vigencia 2020, se recibieron (2.722) solicitudes de acceso a la información pública administrada por la entidad y teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

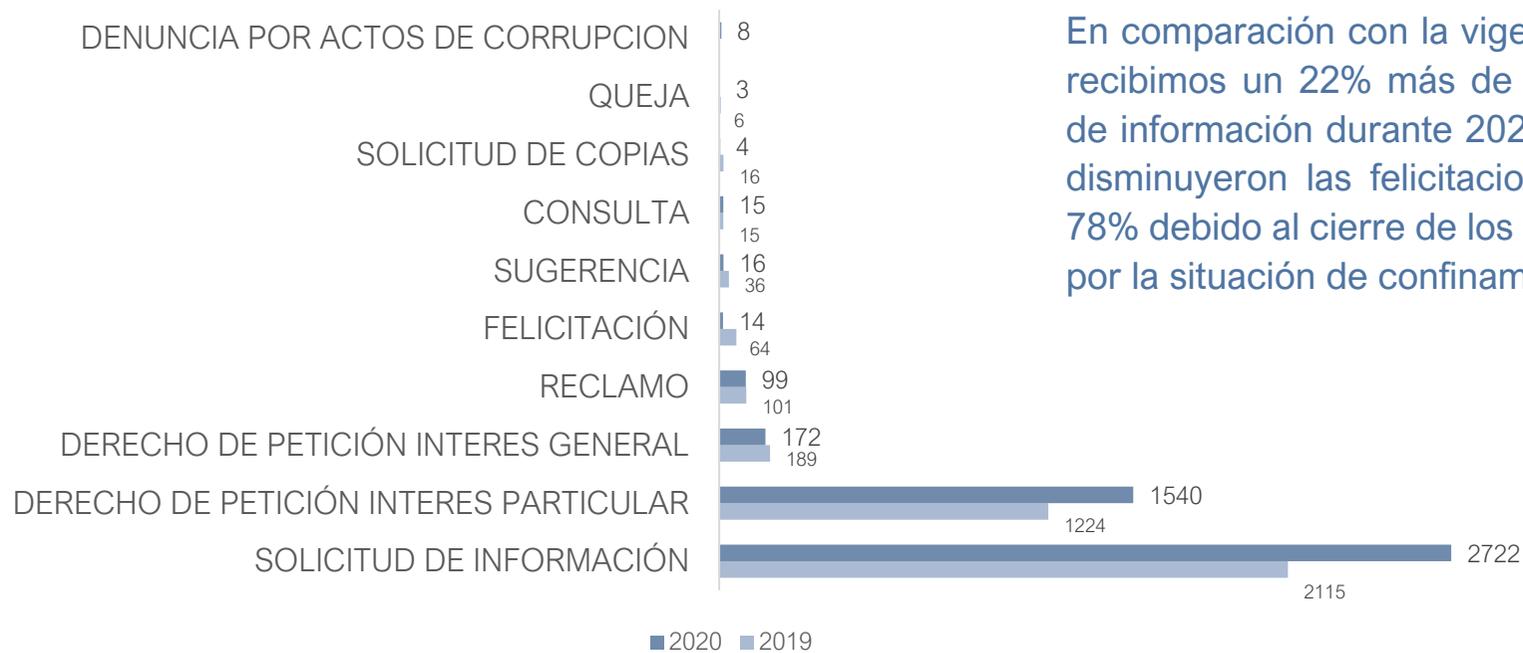
# PQRS

Recibidas por modalidad de petición

Entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2020 fueron recibidas en el Instituto un total de 4.593 peticiones.



# Comparación de las PQRS recibidas en el periodo anterior

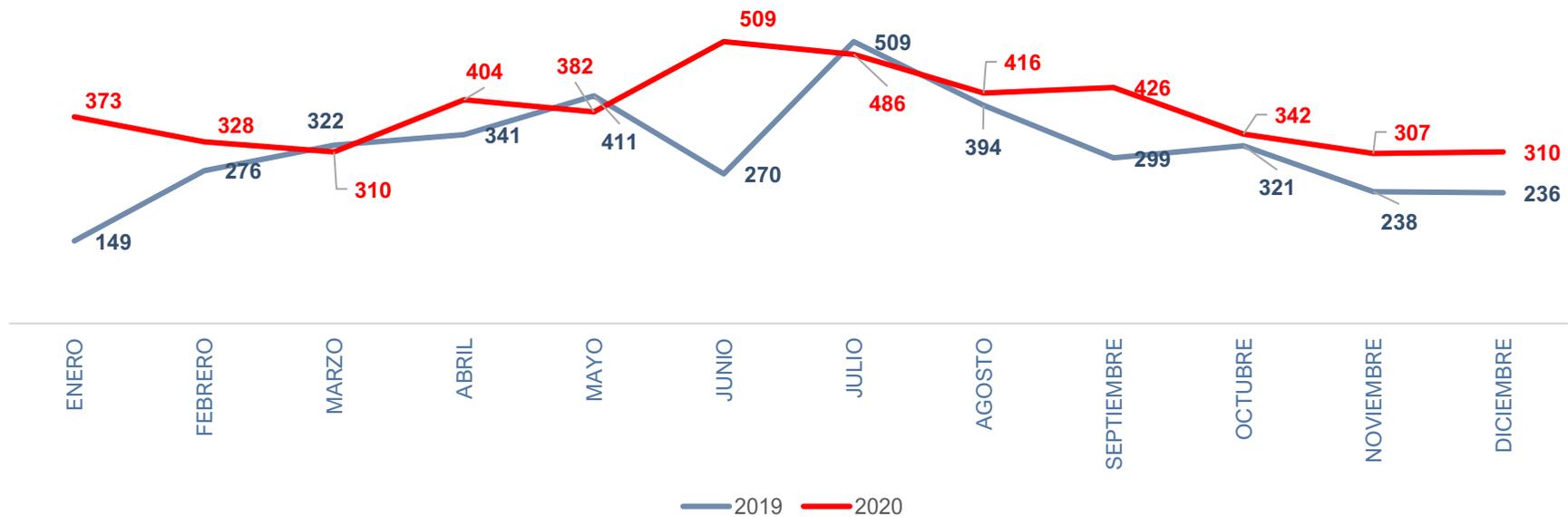


En comparación con la vigencia 2019, recibimos un 22% más de solicitudes de información durante 2020, también disminuyeron las felicitaciones en un 78% debido al cierre de los escenarios por la situación de confinamiento

En 2020 hubo un aumento de las peticiones en comparación con 2019, que atribuimos a todas las convocatorias que lanzó Idartes, entre ellas la invitación pública que tuvo gran acogida. Durante el segundo semestre todo el ejercicio del mapeo de artistas y la entrega de mercados, ocupó gran parte de los temas a consultar

Durante el primer trimestre de 2020 Idartes recibió gran parte de consultas sobre los programas de formación artística en los CREA, así como las consultas sobre el lanzamiento del Portafolio Distrital de Estímulos PDE-, además de la programación artística y cultural que se tenía para la fecha.

Comparativo de peticiones atendidas vigencias 2019 vs 2020



## Comportamiento de las peticiones por canal

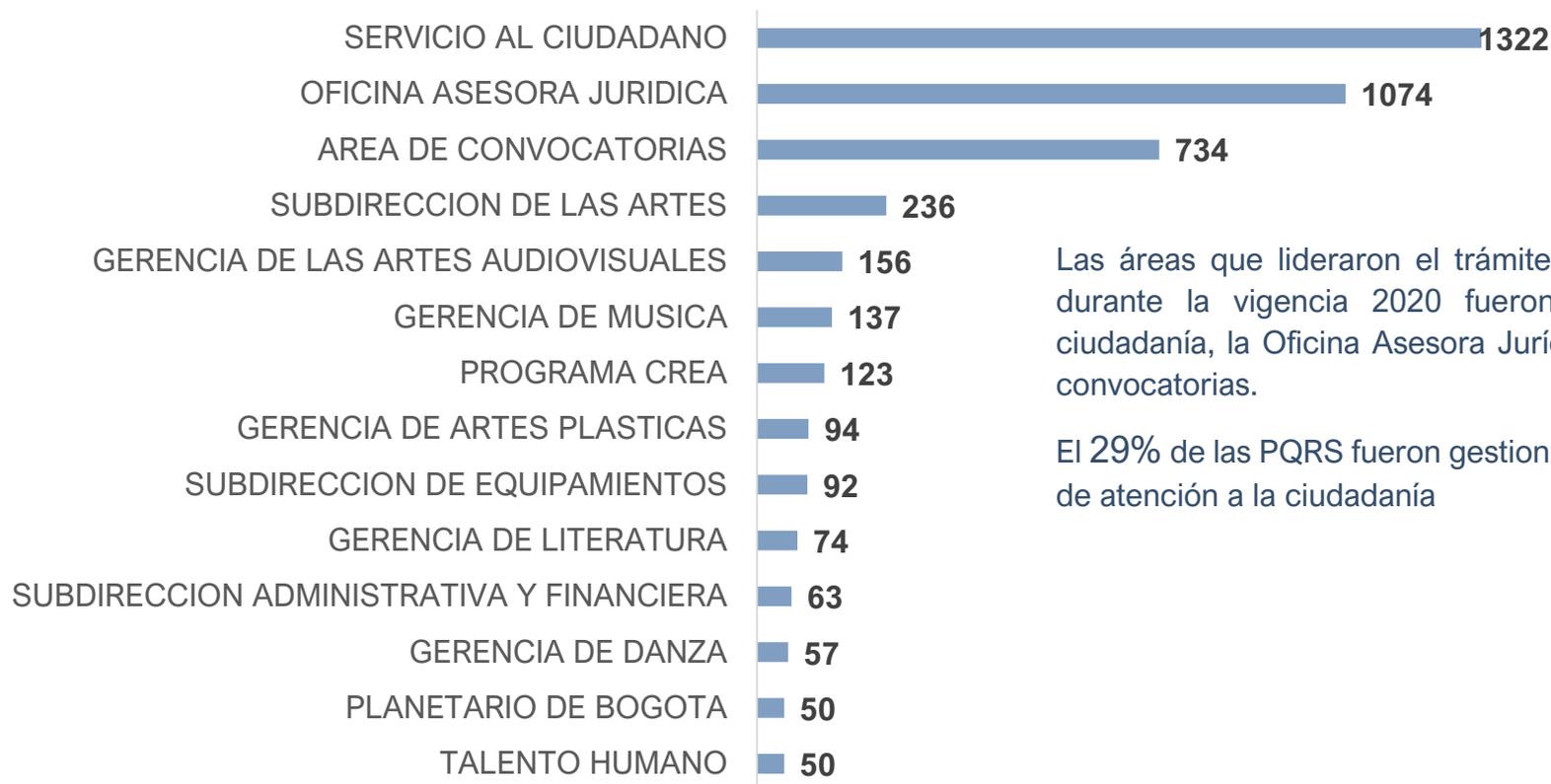
CANAL	2019	2020	PORCENTAJE
EMAIL	66,52%	74,74%	8,23% ↑
ESCRITO	24,03%	8,95%	-15,08% ↓
WEB	4,17%	5,97%	1,80% ↑
CHAT	0,00%	7,05%	7,05% ↑
BUZÓN	2,52%	1,37%	-1,15% ↓
PRESENCIAL	2,44%	1,22%	-1,22% ↓
TELEFÓNICO	0,32%	0,48%	0,16% ↑
RENDICION DE CUENTAS	0,00%	0,22%	0,22% ↑

En la vigencia 2020 canales como el Email ([contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)), el canal Web\*, el Chat ubicado en las páginas [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co) y [www.idartesencasa.gov.co](http://www.idartesencasa.gov.co) y el telefónico aumentaron, lo que demuestra el compromiso del área de servicio al ciudadanía que pese a la situación de confinamiento, no interrumpió el servicio.

Pese haber cerrado por varios meses las instalaciones de Idartes, la ciudadanía continuó radicando sus solicitudes a través del gestor documental Orfeo

\*Web, es el nombre que asigna la Secretaría General a las peticiones en las que los ciudadanos de manera autónoma ingresan al sistema Bogotá te escucha e interpone su petición

# PQRS el asignadas a las dependencias



Las áreas que lideraron el trámite a las peticiones durante la vigencia 2020 fueron: atención a la ciudadanía, la Oficina Asesora Jurídica y el área de convocatorias.

El 29% de las PQRS fueron gestionadas por el grupo de atención a la ciudadanía

# Seguimiento de las PQRS recibidas

DEPENDENCIA	PROMEDIO DÍAS DE TRÁMITE
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	18,3
TALENTO HUMANO	15,9
AREA DE CONVOCATORIAS	14,7
PLANETARIO DE BOGOTA	14,5
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	13,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	13,2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	12,9
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	12,7
GERENCIA DE DANZA	12,1
GERENCIA DE MUSICA	12,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11,9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	11,5
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	11,1
OFICINA ASESORA JURIDICA	10,6
GERENCIA DE ESCENARIOS	9,0
DIRECCION GENERAL	8,8
PROYECTO NIDOS	8,6
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	5,7
AREA DE PRODUCCION	5,0
PROGRAMA CREA	4,3
AREA DE PRODUCCION	4,0
GERENCIA DE LITERATURA	3,4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2,8
SERVICIO AL CIUDADANO	0

Por motivo de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19, el Gobierno nacional, mediante el Decreto 491 de marzo 28 de 2020, adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención, la prestación de los servicios y la atención de Peticiones por parte de las autoridades aumentando los tiempos de respuesta.

Durante la vigencia se respondieron por fuera de los tiempos las siguientes peticiones así:

## Derechos de petición (más de 30 días)

Subdirección de las artes: 11

Área de convocatorias: 5

## Solicitudes de información (más de 20 días)

Área de convocatorias: 21

Subdirección de las artes: 9

Gerencia de las artes audiovisuales: 2

Subdirección de equipamientos: 1

Comunicaciones: 1

# Atenciones

El área de atención a la ciudadanía atendió durante la vigencia 2020, 7.494 personas distribuidas así:

Canal	Cantidad
Chat	3020
Teléfono	3959
Presencial	515

El comportamiento de las atenciones gestionadas por el área de Servicio a la Ciudadanía durante el año 2020, tuvieron que ver con aquellas iniciativas, convocatorias, invitaciones públicas y la oferta general de formación y participación en los eventos culturales y artísticos promovidos por la entidad.

Desde el área de atención a la Ciudadanía, iniciamos un ajuste permanente de nuestros protocolos para poder responder a las demandas de la gente, durante la vigencia se incrementó el número de solicitudes a través del [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y chat, para lo cual se buscaron estrategias que permitieran brindar información inmediata y en un lenguaje claro, para evitar retrocesos, de esta manera fue clave la articulación con el área de convocatorias, por lo que ofrecemos un servicio de calidad, visibilizando nuestra gestión de cara a la ciudadanía.

# Conclusiones y recomendaciones

Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del instituto en el periodo comprendido entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2020 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano

1. En síntesis y de acuerdo con los reportes de los sistemas de gestión Bogotá de Te Escucha y Orfeo, durante la vigencia 2020 aumentó en un 18% las peticiones tramitadas respecto al mismo periodo del año 2019, 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, la invitación pública, el mapeo de artistas y la entrega de mercados.
2. En cuanto al comportamiento de las peticiones y en contraste con el mismo periodo del año 2019, se puede concluir que, prevalecen las solicitudes de información, evidenciando a su vez un aumento en las denuncias por actos de corrupción y una disminución de las felicitaciones que se debe al cierre de los equipamientos debido a la emergencia sanitaria.
3. 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.

4. Teniendo en cuenta las necesidades que observamos en los ciudadanos, creamos estrategias que nos permitieran acompañar los procesos de postulación de manera telefónica, por tanto, desde el área de servicio a la Ciudadanía como desde Convocatorias, se devolvieron llamadas a todos aquellos casos que presentaban algún tipo de duda o dificultad en el proceso.
5. En cuanto a CREA dimos instrucciones para inscribirse a los cursos, tanto a ciudadanos como a los estudiantes de los colegios públicos que lo requerían, varios padres de familia también nos contactaron y se les brindó la asesoría, en el marco de las actividades de CREA en la Escuela. Desde el enfoque diferencial, es necesario brindar este acompañamiento y asegurarnos de explicarle a la gente los procesos, no todos cuentan con las habilidades digitales esperadas para acceder a las iniciativas de la entidad.