

## Informe primer semestre 2021 sobre la gestión de peticiones, Área de Servicio a la Ciudadanía

# Primer Semestre 2021 Informe Gestión de Peticiones



**Instituto Distrital de las Artes – Idartes**

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502

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)

## 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.

El presente Informe es sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la entidad durante el primer semestre de 2021, 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 y con ello, afianzar la confianza de la ciudadanía 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 2021, 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.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención, 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; y que esta estructura se evidencie a través de la experiencia del servicio que se le brinda indistintamente del punto de atención al que acudan.

El presente informe se hace a partir de la consolidación de la información de 2.392 peticiones reportadas en el primer semestre de 2021.



## Objetivo

Exponer la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2021 en relación al 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

## Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la entidad durante el primer semestre de 2021, de acuerdo con el reporte de las distintas unidades de gestión que conforman el Instituto, 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 2392 peticiones.

## Normatividad

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

Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

## Área de Servicio a la Ciudadanía

### Informe semestral gestión de peticiones

### Portafolio Distrital de Estímulos



El **Programa Distrital de Estímulos**, en adelante PDE, constituye una de las estrategias de fomento del sector arte, cultura y patrimonio de Bogotá. Aúna los esfuerzos de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (SCRD), el Instituto Distrital de las Artes (IDARTES), el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (IDPC), la Orquesta Filarmónica de Bogotá

(OFB) y la Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA), para fortalecer los procesos, proyectos e iniciativas privadas desarrolladas por los agentes culturales, artísticos y patrimoniales, a través de la entrega de estímulos mediante convocatorias públicas para el desarrollo de propuestas, o para realzar la excelencia de procesos y trayectorias relevantes de agentes del sector.

Las condiciones han sido revisadas para ajustarse a las propuestas del **Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024**, Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI. Desde Fomento se buscan las condiciones adecuadas para la participación social y con los territorios, hacia ese contrato social desde el arte, la cultura, el patrimonio, la recreación y el deporte, acogiendo nuevas maneras de construir procesos centrados en los saldos pedagógicos, la inteligencia colectiva y la transformación cultural. Además de eso, también se busca impulsar acciones que incidan en aumentar el valor social y económico de las prácticas culturales propias, haciendo de la creatividad un dinamizador evidente y cotidiano de la riqueza colectiva, favoreciendo nuevas relaciones sociales, culturales y económicas que impacten las formas de vida y uso de la ciudad, todas ellas en procura de la sostenibilidad y la inclusión. ¡Y en aras de esa ciudad creadora que palpita en cada uno de los habitantes del distrito!

[Más Información](#)

## Comparativo primer semestre vigencias 2020 – 2021

### Total peticiones recibidas

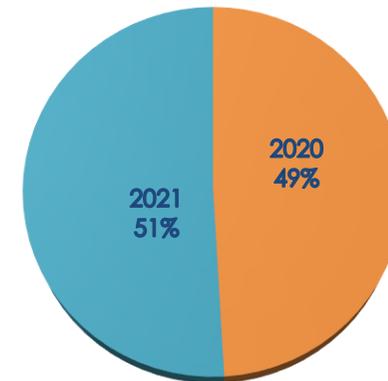
Cantidad peticiones recibidas

Vigencia 2020: **2.306**

Vigencia 2021: **2.392**

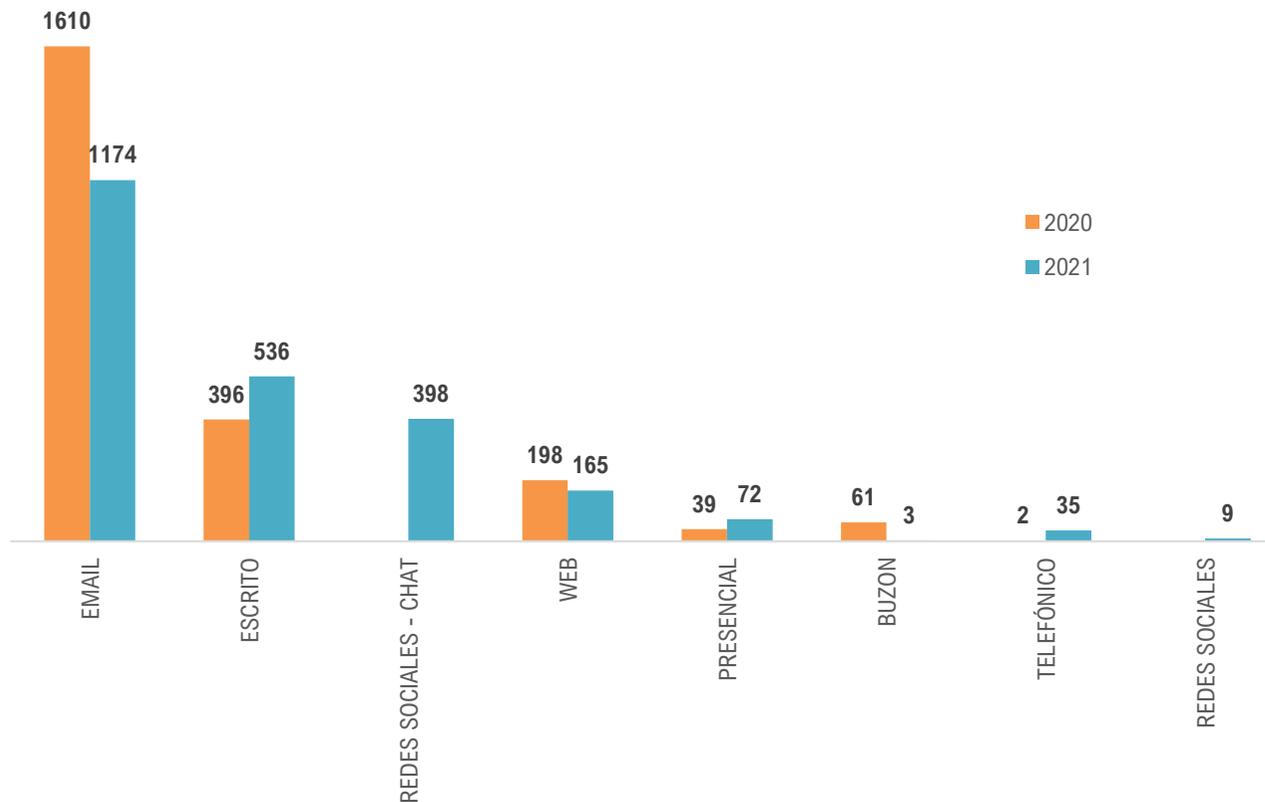
Aumentó un 2% la cantidad de peticiones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021 en comparación con el año 2020.

Comparativo vigencias



## Comparativo primer semestre vigencias 2020 – 2021

### Peticiones recibidas por canal



Respecto al comportamiento de las peticiones por canal, hubo un aumento del 37% de las peticiones que ingresaron a través del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) a ello aducimos que debido a la situación sanitaria muchos de los ciudadanos han usado este canal como el más efectivo para el trámite de sus peticiones.

También a diferencia de la vigencia 2020, ingresaron 398 peticiones que se recibieron a través del Chat que se ubica en la página [www.idartes.gov.co](http://www.idartes.gov.co), lo anterior debido a que los fines de semana ingresan

solicitudes ciudadanas que son ingresadas al sistema para la gestión de peticiones “Bogotá te escucha” el día hábil siguiente, con lo que garantizamos que la ciudadanía siempre tenga la información.

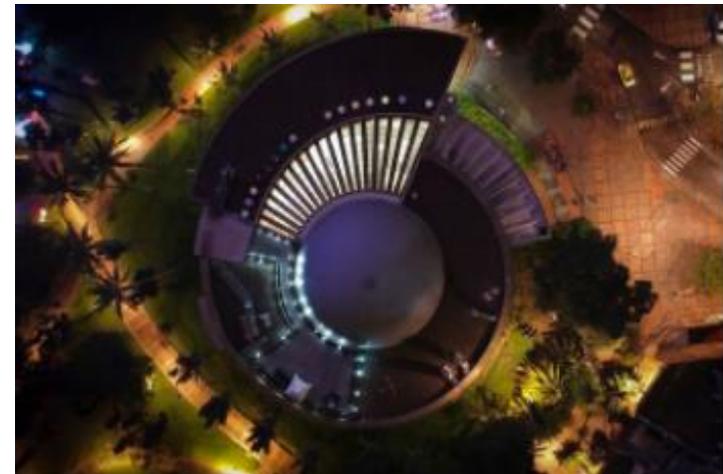
La gráfica también demuestra que solo se recibieron 3 peticiones durante el primer semestre de 2021 a través del buzón de sugerencias, ello se debe a que los equipamientos que administra la entidad han venido entrando en operación paulatinamente, por lo que en la mayoría del tiempo han estado cerrados. También es importante resaltar que aumentó el número de peticiones atendidas a través del teléfono en 2021, con 25 registros durante el periodo analizado.

Otro elemento importante de resaltar es que debido a la Circular 011 de 2020, se realizó la articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, para atender todas aquellas solicitudes que ingresan a través de redes sociales, lo que se refleja en la gráfica con un total de 9 peticiones recibidas durante el primer semestre.

Otro aspecto importante es que aumentó en un 54% las peticiones atendidas presencialmente en 2021, en comparación con la vigencia 2020, esto debido a que el área de servicio a la ciudadanía retomó sus actividades presenciales en los puntos de atención dispuestos por el Instituto para ello.

## Área de Servicio a la Ciudadanía Informe semestral gestión de peticiones Planetario de Bogotá

El Planetario está ubicado en la calle 26B No. 5-93 entre la Plaza de Toros Santa María y el parque de la Independencia en el Centro Internacional de Bogotá. Este es un sector que, además de ser la sede de importantes bancos, entidades públicas y empresas, es un espacio cultural y artístico de gran importancia para la ciudad. A tan solo unas cuadras se pueden encontrar lugares como el Museo Nacional, el Museo de Arte Moderno de Bogotá, la Biblioteca Nacional, el Teatro Jorge Eliécer Gaitán, el Museo del Oro, entre otros monumentos emblemáticos. Además, está junto a La Macarena, un barrio con una gran oferta gastronómica.



La misión Quynza de camino a la Luna, es una forma de recorrer el Museo del Espacio a lo largo de la simulación de un viaje a este satélite natural. Esta misión que, a pesar de ser guiada, permite la exploración de temas relacionados con preguntas orientadoras cómo ¿por qué la humanidad decidió viajar a la Luna? ¿Cómo será el viaje? ¿Qué se encontró en la Luna? ¿Qué significó salir del planeta Tierra y conquistar otros mundos?

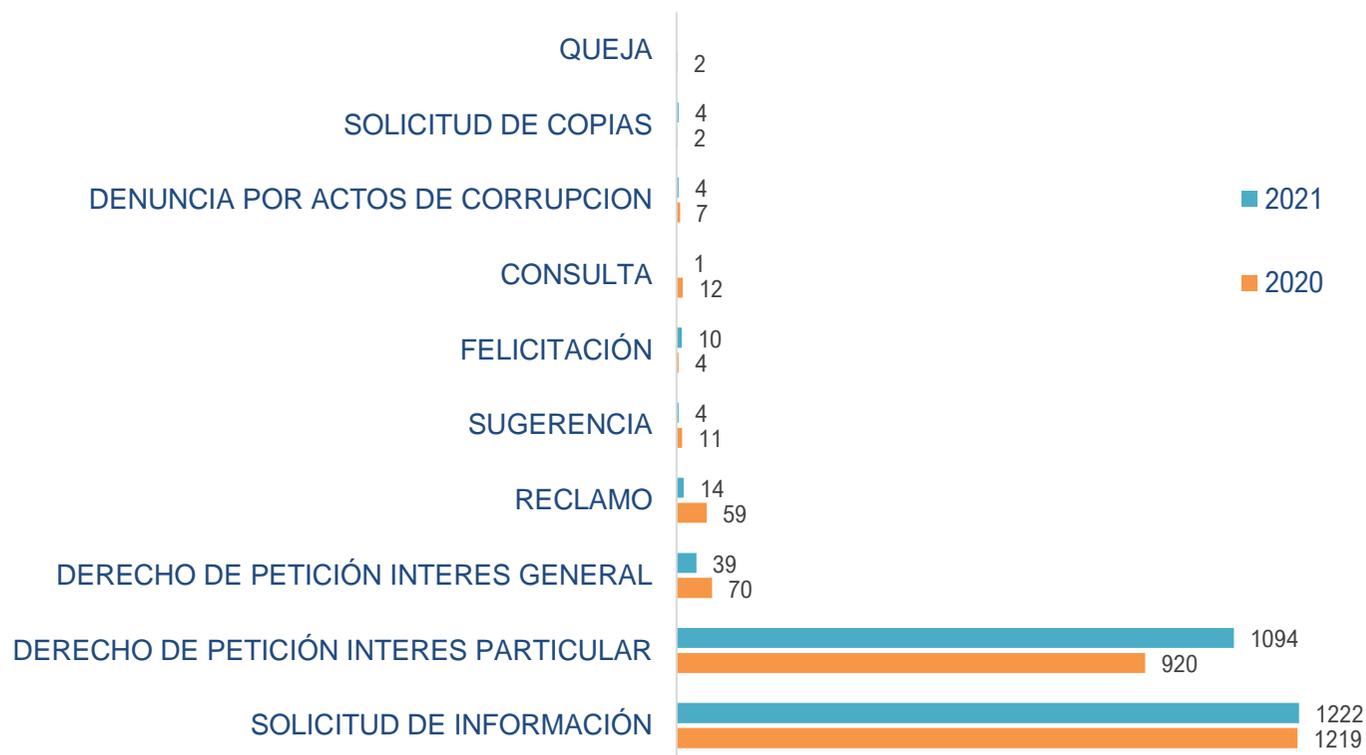
Este evento tuvo una gran acogida entre la ciudadanía, turistas de todas partes del mundo nos han visitado llevándose consigo una experiencia inolvidable, diseñada para disfrutar en familia, el Planetario ofrece diversión, entretenimiento y aprendizaje, invitados todos a disfrutar de sus eventos.

[Más Información](#)

## Comparativo primer semestre vigencias 2020 – 2021

### Peticiones recibidas por tipología

Respecto al comportamiento de las peticiones respecto de las tipologías establecidas en comparación con el primer semestre de la vigencia 2020 tenemos que las solicitudes de información continúan siendo la tipología más usada con 1.222 registros. También se aprecia que hubo un aumento del 19% en los derechos de petición de interés particular, así mismo aumentaron las felicitaciones en 60%, las consultas en un 100% y las denuncias por actos de corrupción en un 43%.



## Área de Servicio a la Ciudadanía Informe semestral gestión de peticiones Cinemateca de Bogotá

¡Un espacio para ver en el tiempo!



## 50 años Cinemateca de Bogotá

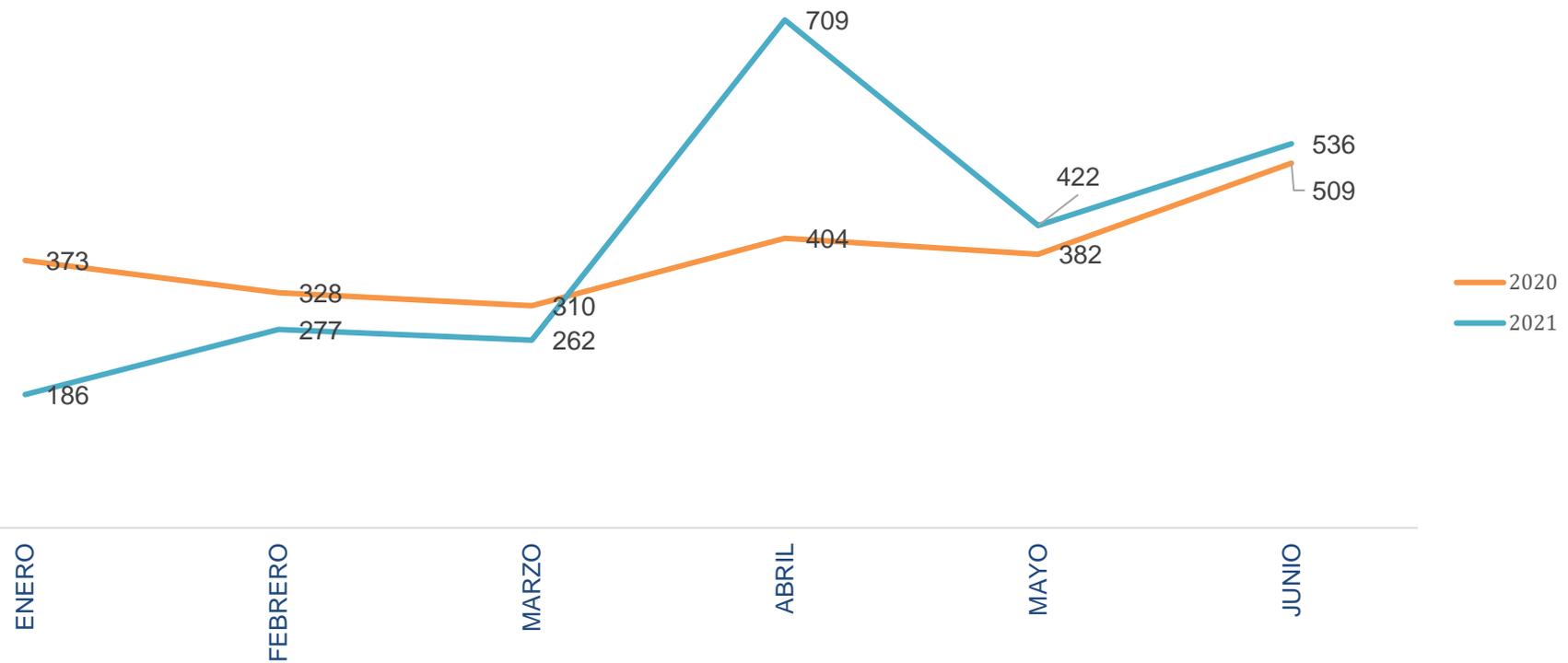
El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Desde su fundación en 1971, la Cinemateca de Bogotá, además de desarrollar las labores propias de toda cinemateca ha sido el espacio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para el desarrollo de políticas públicas que impulsen las artes audiovisuales. A través de los años, además de su programación en sala, la Cinemateca ha sido epicentro de la ejecución de diversas estrategias de preservación, desarrollo de publicaciones e investigaciones, generación de contenidos, formación, creación, alcance local, tecnologías de la información, convocatorias y más, respondiendo a una misionalidad comprometida con todo aquello que el séptimo arte puede representar para una sociedad. El Centro Cultural de las Artes Audiovisuales, que es también la Cinemateca de Bogotá, cumple cinco décadas haciendo vibrar el corazón de los bogotanos a partir de imágenes en movimiento y buenas historias; despertando pensamientos, ideas, sueños y posibilidades.

Más Información

## Comparativo primer semestre vigencias 2020 – 2021

### Peticiones atendidas



La gráfica anterior refleja el comparativo mensual del comportamiento de las peticiones recibidas durante el primer semestre de las vigencias 2020 y 2021, pese a solo presentar un aumento en el número total de peticiones entre una vigencia y otra del 2%, si hubo cambios significativos en torno a las cantidades recibidas mensualmente, tal es el caso de los meses de enero y abril.

En enero tuvimos la contingencia de la terminación de la planta temporal de Idartes por lo que el equipo se redujo considerablemente, pese a que no se interrumpió el servicio, esta dinámica si influyó en los registros de peticiones.

En abril se refleja un aumento del 43% de las peticiones recibidas en 2021 en comparación con la vigencia 2020, al revisar las categorías y subtemas del sistema encontramos que aumentaron las solicitudes de certificación de contrato y las consultas en torno a las convocatorias del Portafolio de estímulos.

## Área de Servicio a la Ciudadanía

### Informe semestral gestión de peticiones

### Teatro el Ensueño

## Inauguración Teatro el Ensueño

Durante el mes de abril, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes le entregó a Bogotá, completamente equipado, el **Teatro El Ensueño**, un espacio listo para ser el epicentro de las artes escénicas del sur de la ciudad. El escenario se inauguró el 7 de abril para presentar la obra Murmullo, un ensamble del proyecto Escena Plural Circo, bajo la dirección de Erika Ortega, en el marco del decimosexto Festival de Teatro y Circo de Bogotá ¡Puro talento! Recuperado de: <https://idartes.gov.co/es/noticias/un-nuevo-teatro-ciudad-mas>

Es importante señalar que El Ensueño busca ser el centro cultural de las comunidades de Ciudad Bolívar, Usme, Bosa y Tunjuelito, principalmente, para que vecinos, familias y organizaciones culturales hagan parte activa de la programación y las franjas que allí se van

a desarrollar, con capacidad para recibir 800 asistentes, además de diez camerinos y dos salas de ensayo, está equipado con la más alta tecnología, para que junto al Teatro Jorge Eliécer Gaitán y el Teatro Mayor Julio Mario Santo Domingo, se convierta en uno de los teatros más importantes de la ciudad, donde se lleven a cabo espectáculos de mediano y gran formato, de primera calidad. Recuperado de: <https://bit.ly/3nODtGV>



Video



## Comparativo primer semestre vigencias 2020 – 2021

### Comportamiento de las peticiones por canal

CANAL	2020	2021	PORCENTAJE
EMAIL	69,8%	49,08%	 20,74%
ESCRITO	17,2%	22,41%	 -5,24%
CHAT	0,0%	16,64%	 -16,64%
WEB	8,6%	6,90%	 1,69%
PRESENCIAL	1,7%	3,01%	 -1,32%
BUZON	2,6%	0,13%	 2,52%
TELEFÓNICO	0,1%	1,46%	 -1,38%
REDES SOCIALES	0,0%	0,38%	 -0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,00%</b>	

En comparación entre las vigencias 2020 y 2021 encontramos que el email es el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones evidenciando un aumento del 20% para el año 2021, así mismo las peticiones recibidas a través de la radicación escrita disminuyeron en 5%, creemos que esta disminución se reflejó en el aumento de las peticiones a través del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) que administra el área de servicio a la ciudadanía. Otro canal que refleja un aumento importante es el chat, pues en 2020 no se tenían registros de peticiones a través de este canal y en 2021 tuvo una participación del 17%. En comparación con los demás canales de atención en su mayoría todos disminuyeron entre el 1% y 5%.

## Peticiones asignadas por dependencia



La información que refleja la gráfica resume la cantidad de peticiones que las diferentes áreas de Idartes atendieron durante el primer semestre de 2021.

La gráfica evidencia que las áreas que más peticiones atendieron durante el periodo fueron servicio a la ciudadanía con 834 peticiones y la Oficina Asesora Jurídica con 781, en tercer lugar tenemos el área de convocatorias que atendió un total de 252 peticiones. Las demás áreas tuvieron una participación menor, sin embargo todas han gestionado sus peticiones.

## Seguimiento de las PQRS recibidas

DEPENDENCIA	PROMEDIO DÍAS DE TRÁMITE
PLANETARIO DE BOGOTÁ	24,7
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	19,9
TALENTO HUMANO	17,4
AREA DE PRODUCCION	16,0
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	15,9
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15,9
AREA DE CONVOCATORIAS	14,7
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14,5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	14,1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13,9
GERENCIA DE DANZA	12,7
OFICINA ASESORA JURIDICA	10,1
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	10,0
GERENCIA DE MUSICA	9,7
PROYECTO NIDOS	9,6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8,4
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	7,6
DIRECCION GENERAL	7,6
PROGRAMA CREA	7,3
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	6,0
GERENCIA DE LITERATURA	4,2
SERVICIO AL CIUDADANO	0

El cuadro refleja el promedio de días en trámite que se han tomado las distintas áreas del Instituto para la atención de las peticiones. El planetario de Bogotá es quien tiene el promedio más alto con 24.7 días, seguido de la Subdirección de las artes con 19.9 días. El cuadro refleja también que las áreas que menos se demoran en dar respuesta son Servicio a la ciudadanía, la Gerencia de Literatura y la Subdirección de formación artística.

# 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 primer semestre del año 2021 cuyo propósito es el de determinar la oportunidad en las respuestas y afianzar la confianza del ciudadano, para ello encontramos:

1. Aumentó en un 2% el número de peticiones en comparación con la vigencia 2020, pasando de 2.306 a 2.396 en 2021.
2. El correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, sin embargo, para el año 2021 disminuyó su uso en 27% pero aún continúa ocupando el primer lugar. Las peticiones que se reciben por el canal escrito aumentaron en el año 2021 en 26%. Otra conclusión es para la vigencia 2020 no se tuvieron registros de peticiones a través del chat, sin embargo, en 2021 se tiene un registro para el primer semestre de 398 peticiones, esas solicitudes se corresponden con el ingreso al sistema para la gestión de peticiones de los chats que se reciben fuera de línea, es decir, son aquellas solicitudes que realizan a Idartes los ciudadanos por fuera de los horarios de atención que tiene la entidad para el servicio a la ciudadanía.
3. La tipología más usada en Idartes es la solicitud de información, para las vigencias 2020 y 2021 el comportamiento fue muy similar; en 2021 aumentaron los derechos de petición de interés particular, esto se debe al seguimiento que realiza el área de servicio a la ciudadanía a las solicitudes de certificación de contrato. También es evidente la disminución en los reclamos pasando de 59 en 2020 a 14 en 2021 lo que equivale a una reducción del 76%.
4. El comportamiento mensual de las peticiones en comparación con la vigencia 2020 muestra cambios significativos en los meses de enero y abril a lo que aducimos fue en enero por la terminación de la planta temporal del Instituto lo que incidió en

una disminución de los integrantes del área y a su vez en el registro de las peticiones en el sistema. Respecto al aumento del 43% en las peticiones de abril lo aducimos al registro de las solicitudes de certificación de contrato, las cuales pese a no quedar registradas en el sistema para la gestión de peticiones Bogotá te escucha, son objeto de seguimiento por parte del área para garantizar así la respuesta oportuna a todos los contratistas.

5. Para el primer semestre las tres áreas que más gestionan derechos de petición son servicio a la ciudadanía, la oficina asesora jurídica y el área de convocatorias.
6. El promedio más alto de respuesta lo tiene el Planetario de Bogotá con 25 días, seguido de la subdirección de las artes con 20 días y talento humano con 17, en cualquiera de los casos Idartes tiene el compromiso de la oportunidad de la respuesta con la ciudadanía y el fortalecimiento de una cultura de respuesta en todas sus unidades de gestión.
7. Para nuestra entidad, es vital que la experiencia de servicio a la ciudadanía sea totalmente satisfactoria, donde prima el respeto, la escucha activa, el diálogo y la empatía, privilegiando una atención diferencial, acorde a sus necesidades; para esto, se han establecido una serie de estrategias que redunden en el bienestar, a través de acciones que nos han permitido acompañar con arte y cultura a los capitalinos



**Elaboró:**  
Viviana Ortiz  
[viviana.ortiz@idartes.gov.co](mailto:viviana.ortiz@idartes.gov.co)  
3795750 ext. 4500

---

*"Aunamos esfuerzos para  
mantener nuestra empatía  
con la ciudadanía, a través  
de un trato respetuoso y  
siempre dispuestos a  
orientar y responder con la  
mejor actitud"*

---