



Informe
Peticiones
2022

Informe peticiones
Primer semestre
2022.



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia

PBX: (+601) 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

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.

Para este fin, establece su plataforma estratégica, en la cual desde su misionalidad se propende garantizar el ejercicio de los derechos culturales, mediante la promoción de las artes en el Distrito Capital, contribuyendo al desarrollo de sujetos creativos, sensibles, respetuosos de la diferencia, aportando a la construcción de una ciudad incluyente y solidaria.

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de servicio a la ciudadanía, 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; de conformidad con las disposiciones legales (Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 se fijaron los lineamientos para atender y hacer seguimiento a las peticiones presentadas por la ciudadanía.

A continuación se presenta la información sobre la gestión de peticiones, control de tiempos y calidad de las respuestas durante el primer semestre de la vigencia 2022 incluyendo temas frecuentes de consulta, clasificación por tipología, canal de atención en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2021.

Índice

Objetivo General	6
Alcance del Informe	6
Normatividad.....	6
Total peticiones recibidas en el semestre.....	7
Total peticiones por canal en el semestre.....	8
Total peticiones recibidas por tipología en el semestre.....	10
Comparativo, cantidad de peticiones atendidas vigencias 2021 y 2022.....	11
Total peticiones atendidas por Unidad de Gestión	13
Promedio de respuesta.....	15
Peticiones mes a mes por Unidad de gestión	17
Conclusiones	19

Índice de gráficas

Gráfica 1 Comparativo primer semestre 2021 vs 2022	7
Gráfica 2 peticiones por canal comparativo 2021vs 2022.....	8
Gráfica 3 peticiones recibidas por tipología.....	10
Gráfica 4 Cantidad de peticiones atendidas	11

Índice de cuadros

Cuadro 1 Peticiones recibidas por canal	9
Cuadro 2 Comparativo cantidad de peticiones 2021 vs 2022.....	12
Cuadro 3 Temas frecuentes de consulta 1er semestre 2022.....	12
Cuadro 4 Cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión	13
Cuadro 5 Tiempo promedio de respuesta primer semestre 2022	15
Cuadro 6 Peticiones mes a mes por unidad de gestión	17
Cuadro 7 Peticiones atendidas en el primer semestre 2021 vs 2022	18

Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2022 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 2022, 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 2.525 peticiones

Normatividad

Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el primer semestre de 2022.

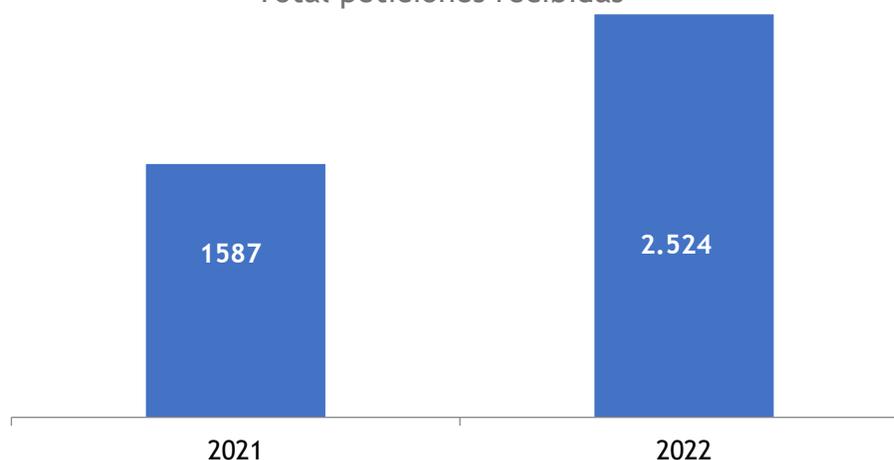
Total peticiones recibidas en el semestre.

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 2022 fue de un total de 2.525; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Gráfica 1

Comparativo 1er semestre 2021 vs 2022

Total peticiones recibidas



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

En comparación con la vigencia 2021, la Entidad aumentó el número de peticiones atendidas en 938 que equivale a un 37% más en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, dicho aumento lo atribuimos a la participación de la ciudadanía en las convocatorias del Portafolio de Estimulo y al alto número de consultas que hemos recibido en torno a “*es cultura local*”. También consideramos que el servicio web que se tiene con la Secretaría General a través de Bogotá te escucha y el Gestor documental de Idartes ha facilitado el registro de peticiones y con ellos el aumento del total de las peticiones para el primer semestre de 2022.

Total peticiones por canal en el semestre



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

En la gráfica No. 2 se puede apreciar el comparativo de peticiones por canal de atención que refleja que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el correo electrónico contactenos@idartes.gov.co que en comparación con la vigencia 2021 aumentó en 31% su participación pasando de 921 peticiones en 2021 a 1.343 peticiones en 2022. De acuerdo con los reportes de los sistemas de gestión, durante el primer semestre 2022 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 220 peticiones recepcionadas por este canal, siendo marzo el mes que más peticiones se tramitaron, este comportamiento obedece a que en el mes de marzo, varias convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos para la Cultura 2022 estuvieron destinadas a las bandas participantes en los festivales al parque.

El segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el chat, está alojado en las páginas <http://www.idartes.gov.co> y en <http://www.idartesencasa.gov.co> y producto de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, ha venido tomando más fuerza, para ambas vigencias se recibió un total de 397 peticiones.

El tercer canal es el web, a través de él se recibieron 236 peticiones en 2022

umentando en un 31% equivalente a 74 peticiones en comparación con 2021. Este canal corresponde a las peticiones que ingresan a través del sistema Bogotá te escucha remitidas de alguna entidad o directamente por la ciudadanía.

Presencialmente en 2022 en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior aumentamos en un 91% las peticiones recibidas, pues pasamos de 23 peticiones recibidas en 2021 a 266 en 2022, lo anterior obedece a la terminación de la emergencia Covid-19 que permitió volver a la presencialidad para facilitar el acceso a la información a los artistas y la ciudadanía, centro y fin de nuestra misionalidad.

Cuadro 1

Peticiones recibidas por canal

CANAL	2021	2022
EMAIL	921	1343
CHAT	397	397
WEB	162	236
PRESENCIAL	23	266
TELEFÓNICO	34	153
ESCRITO	38	108
BUZÓN	3	16
REDES SOCIALES	9	5
TOTAL	1587	2524

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

Telefónicamente también aumentaron las peticiones recibidas pasando de 34 recibidas en 2021 a 153 en 2022 diferencia que equivale a un 61%. Algo que destacar allí es la realización de la encuesta telefónica implementada durante 2022 que nos permite conocer la percepción de la ciudadanía y posibles acciones de mejora que impacten en el manejo y disposición de la información que desde allí se brinda a la ciudadanía.

En cuanto al canal escrito se evidencia que aumentó su uso, pasando de 38 peticiones recibidas en 2021 a 109 en 2022, lo que equivale a un 65% más en comparación al mismo periodo del mes anterior, este comportamiento se debe a que la emergencia sanitaria aboco a las personas a los canales virtuales en 2021, sin embargo para 2022 ya retomamos la presencialidad lo que ha facilitado que la ciudadanía se acerque a radicar sus peticiones directamente en la Entidad.

Para el caso del buzón de sugerencias pasamos de recibir 3 en 2021 a 16 en 2022, aumento que equivale a un 81% más en comparación con la vigencia 2021, estás

peticiones ingresan a través a la Entidad a través de los equipamientos como los centros de formación artística Crea, el Planetario de Bogotá y el Teatro Jorge Eliecer Gaitán.

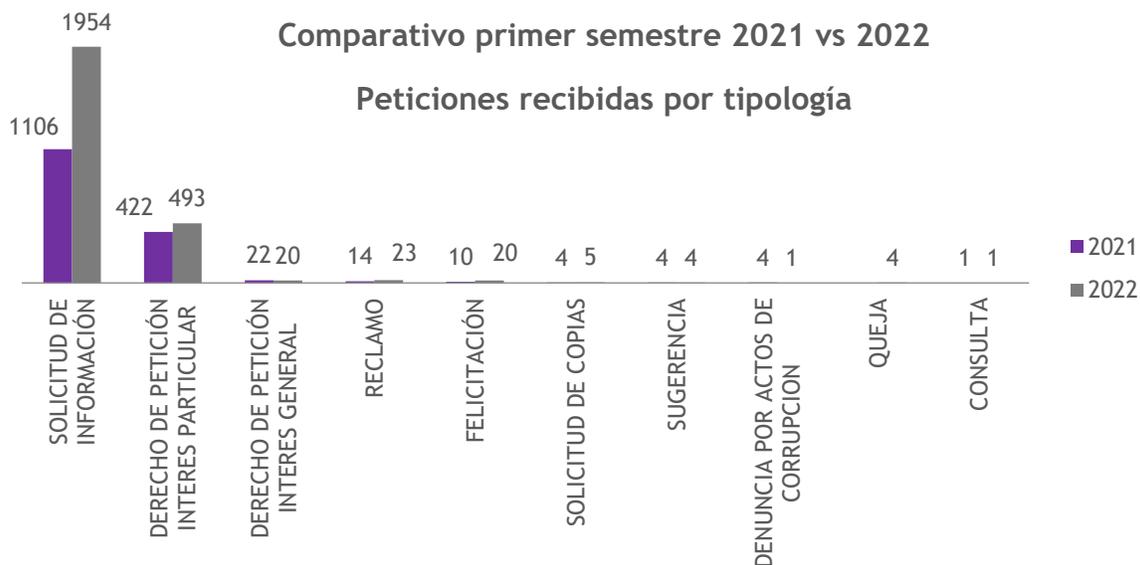
Para el caso de las redes sociales para el primer semestre de 2021 recibimos 9 peticiones y para el mismo periodo de 2022 recibimos 5, disminuyó un 44% las peticiones recibidas por este canal en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior.

Total peticiones recibidas por tipología en el semestre.

Gráfica 3

Comparativo primer semestre 2021 vs 2022

Peticiones recibidas por tipología



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

Las solicitudes de información y los derechos de petición de interés particular son históricamente las tipologías más usadas en el Instituto, en comparación con la vigencia 2021 hubo un aumento del 43% de las solicitudes de información en comparación con la misma vigencia del año anterior, pasando de 1106 en 2021 a 1954 en 2022. Para el caso de los derechos de petición de interés particular también se observa un aumento en comparación con 2021 de 14%, pues pasamos a 493 recibidas en 2022, mientras que en 2021 fueron 422.

Los derechos de petición de interés general tuvieron un comportamiento similar en ambas vigencias para el mismo periodo, ya que en 2021 se recibieron 22 y en 2022,

20, la disminución fue de 2 peticiones. Los reclamos aumentaron en 2022 en un 39% pasando de 14 en 2021 a 23 en 2022, las áreas que recibieron reclamos durante este periodo en 2022 fueron el Planetario de Bogotá con 10 reclamos, la Gerencia de Música con 3 y la Subdirección de las artes con 3, para el caso del Planetario ya se informó a la Alta Dirección de la Entidad para que desde allí se procuren las acciones que eviten que esta tipología continúe en aumento.

Las felicitaciones aumentaron en un 50% pasando de 10 en 2021 a, 20 en 2022, las áreas que recibieron felicitaciones fueron el área de Relacionamiento con la Ciudadanía con 12, seguidos de Planetario de Bogotá con 4, Subdirección de Formación Artística con 3 y Subdirección de Equipamientos 1.

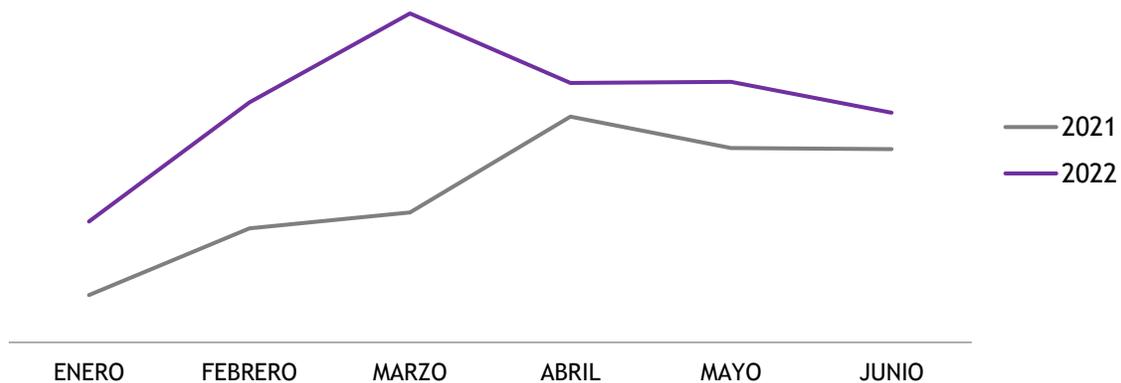
Las denuncias por actos de corrupción disminuyeron pasando de 4 recibidas en el primer semestre de 2021 a 1 recibida en el mismo periodo para 2022, así mismo no se registran quejas para 2022. Las sugerencias y las consultas se mantuvieron en la misma cantidad para ambas vigencias recibiendo 4 sugerencias y una consulta en el mismo periodo tal como lo refleja la gráfica No. 3

Comparativo, cantidad de peticiones atendidas vigencias 2021 y 2022

Gráfica 4

Comparativo primer semestre vigencias 2021 vs 2022

Cantidad peticiones atendidas



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

La gráfica No. 4 refleja el comparativo respecto al total de las peticiones recibidas

durante el primer semestre de las vigencias 2021 y 2022, en ella se puede apreciar que en 2022 hubo una mayor cantidad de peticiones recibidas, además que en los meses de febrero, marzo, abril y mayo es donde más se refleja el aumento.

Cuadro 2

Comparativo cantidad de peticiones recibidas 2021 vs 2022

MES	2021	2022
ENERO	83	212
FEBRERO	200	421
MARZO	228	577
ABRIL	396	455
MAYO	341	457
JUNIO	339	402
TOTAL	1587	2524

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

El comportamiento de las peticiones es el reflejo de una mayor participación de la ciudadanía por el portafolio de trámites y servicios que ofrece Idartes para la ciudadanía y los artistas.

Cuadro 3

Temas frecuentes de consulta primer semestre 2022

TEMA MÁS FRECUENTE DE CONSULTA	CANTIDAD
ASESORÍAS SOBRE PDE	693
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	330
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	243
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	152
CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	84
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	72
FESTIVALES AL PARQUE	68
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	67
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	60
CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	60
VEEDURIAS CIUDADANAS	58
CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	54
SOLICITUD DE ENTREVISTAS	49
MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	48
SOLICITUD DE UNIDADES DE LIBRO AL VIENTO	47

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

Como lo refleja el cuadro No. 3 los temas frecuentes de consulta para el primer

semestre de 2022 fueron las asesorías en el Portafolio Distrital de Estímulos –PDE con 693 consultas, seguidos de programación y boletería con 330 solicitudes, allí se clasifican todas las peticiones que hace la ciudadanía en torno a la agenda cultural y artística que tiene Idartes en todos sus escenarios, además de festivales y demás actividades programadas.

Los Centros de Formación Artística Crea ocupan el tercer lugar de los temas frecuentes de consulta, ahora bien durante el primer semestre además impulsamos la oferta de talleres desde el área de Servicio a la Ciudadanía buscando que cada vez más familias encuentren en los Crea esos espacios de formación para la recreación y el disfrute. En cuarto lugar tenemos el subtema *Otras convocatorias NO PDE* subtema creado para diferenciar las consultas del Portafolio de Estímulos y que están relacionadas con las invitaciones públicas que promueve la Entidad. En Quinto lugar se ubican las certificaciones de ganadores de las convocatorias ya que este es un requisito fundamental para que los artistas se presenten a nuevos estímulos que promueven las diferentes entidades del sector cultura.

Total peticiones atendidas por Unidad de Gestión

Cuadro 4

Cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en primer semestre 2022

UNIDAD DE GESTIÓN	CANTIDAD
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1306
AREA DE CONVOCATORIAS	251
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	162
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	159
GERENCIA DE MUSICA	131
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	82
GERENCIA DE LITERATURA	73
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	70
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	63
PLANETARIO DE BOGOTA	39
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	31
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	25
GERENCIA DE DANZA	19
OFICINA ASESORA JURIDICA	18
PROYECTO NIDOS	14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12
DIRECCION GENERAL	10
TALENTO HUMANO	6

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5
AREA DE PRODUCCION	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
TOTAL	2482

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

En el cuadro No. 4 se puede apreciar la cantidad de peticiones que ha atendido cada una de las unidades de gestión que conforman el Idartes, durante el primer semestre de 2022 se evidencia que el área de Relacionamento con la Ciudadanía es la que más peticiones gestiona en la Entidad atendiendo el 52% del total recibido que equivale a 1.306 PQRS.

Producto de la situación de confinamiento causado por la emergencia sanitaria del Covid19 se diseñó una estrategia de respuesta oportuna a las peticiones que realizaba la ciudadanía en torno al Portafolio de Estímulos, para ello desde el área de Relacionamento con la ciudadanía recibíamos las peticiones y las mismas se respondían en tiempo real por el área de Convocatorias facilitando el acceso a la información. Para 2022 la estrategia se mantiene y en cumplimiento al Decreto 371 de 2010, estas peticiones se registran en Bogotá te escucha lo que ha incidido en el aumento del número de peticiones atendidas por el área de Relacionamento con la Ciudadanía.

El Área de Convocatorias es la segunda dependencia con mayor número de peticiones atendidas durante el primer semestre de 2022, en su mayoría obedecen a consultas sobre el portafolio, planillas de evaluación de las propuestas, e inconformidades en torno al respuesta de los estímulos.

La Subdirección de Formación Artística es la tercera dependencia que más atiende requerimientos, allí ingresan temas como colegios que desean vincularse con los centros de formación, además de las consultas que realiza la ciudadanía por talleres, solicitudes de empleo para artistas, solicitudes de entidades que requieren apoyo con grupos artísticos, etc., durante el primer semestre de 2022 atendió 6% del total de las peticiones que ingresaron a Idartes que equivale a 162.

Promedio de respuesta

Cuadro 5

Tiempo promedio de respuesta - Primer semestre 2022

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICIT ACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGER ENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			10,6				16,0	7,2	
AREA DE PRODUCCION			11,0					6,5	
DIRECCION GENERAL		2,0	3,5					4,9	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			6,2					3,4	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		11,8	11,8					9,9	
GERENCIA DE DANZA			11,3					8,8	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			17,8		7,0	15,0		13,2	26,0
GERENCIA DE LITERATURA		5,0	6,2					6,0	
GERENCIA DE MUSICA		17,0	14,0			18,7		12,6	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			16,4					10,5	7,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		10,0	11,8						
OFICINA ASESORA JURIDICA			12,3					11,7	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6,0				2,0				
PLANETARIO DE BOGOTA		25,0	10,9	10,8		20,9		15,5	22,0

PROYECTO NIDOS		4,4				2,4
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0	0	0	4,5	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		11,8				7,3
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	5,0	11,5	12,0	8,0		8,1
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	5,0	8,0	1,3	9,0		6,7
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	11,3	12,3		17,3	28,0	11,3
TALENTO HUMANO	10,0	6,3				6,0

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

El cuadro No. 5 refleja el tiempo promedio de respuesta que tuvieron las peticiones que ingresaron a la Entidad durante el primer semestre de 2022, en él se puede apreciar como las áreas que más se demoraron en responder sus peticiones fueron El Planetario de Bogotá con un promedio de 25 días en los derechos de petición de interés general y la Gerencia de Artes Audiovisuales con 26 días en las sugerencias.

Las áreas que menor tiempo usaron para responder sus peticiones fueron el área de Relación con la Ciudadanía que da respuesta el mismo día en que llega la petición seguido de la Dirección General y el Proyecto Nidos.

En general el promedio de respuesta de la Entidad es óptimo ya que las respuestas se dan dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente y a la fecha el Instituto no presenta vencimientos en sus PQRS, los tiempos más altos de respuesta estuvieron acordes con la declaración de emergencia sanitaria que decretó el Gobierno Nacional y que se terminó el pasado mes de mayo.

Peticiones mes a mes por Unidad de gestión

Cuadro 6

Total peticiones atendidas mes a mes por unidad de gestión - Primer semestre 2022

UNIDAD DE GESTIÓN	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	6	61	91	194	90	336	241	229	198	260	207	226
AREA DE CONVOCATORIAS	22	21	23	50	38	51	59	55	55	28	53	46
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	14	28	18	16	11	39	13	25	11	24	13	27
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	4	21	8	31	7	26	12	28	8	28	16	28
GERENCIA DE MUSICA	3	11	6	35	8	24	1	27	6	17	4	17
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	4	9	7	12	21	19	14	15	15	17	15	10
GERENCIA DE LITERATURA	2	7	6	19	9	23	7	10	7	11	1	3
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	1	19	3	12	2	12	7	12	4	11	9	4
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	5	3	5	15	6	13	7	12	4	13	3	7
PLANETARIO DE BOGOTA	2	5		7	2	6	2	10	1	8	3	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	6	4	1	8	6	4	2	3	1	3	2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			6	3	8	4	4	3	3	6	2	9
GERENCIA DE DANZA	3	3	3	5	4	3	6	1	6	3	3	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	3		1	1	2	3	12	1	10		3
PROYECTO NIDOS			1	6	6	3	5	4	4			1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	5	6	2	1	1	2		2	4		
TALENTO HUMANO	1	1	3	2		1	1		2	1	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	2		2			1	1	1	2	2
DIRECCION GENERAL		5	1	1		1	1	1				2
AREA DE PRODUCCION	1			2								2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1								2		1	
TOTAL	82	209	193	414	224	570	389	447	331	445	336	397

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

El cuadro No. 6 es el comparativo entre las vigencias 2021 y 2022 respecto de la cantidad de peticiones atendidas durante el primer semestre, allí podemos apreciar que por ejemplo el área de Relacionamiento con la Ciudadanía ha tenido un crecimiento exponencial en 2022 mes a mes en comparación con 2021, caso similar ha tenido la Gerencia de Música, La Subdirección de Formación Artística Crea y el área de Convocatorias.

La Gerencia de Arte Dramático, Danza y la Oficina Asesora Jurídica disminuyeron el total de las peticiones recibidas en 2022.

Cuadro 7

Peticiones atendidas en el semestre 2021 vs 2022

UNIDAD DE GESTION	2021	2022
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	833	1306
AREA DE CONVOCATORIAS	250	251
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	80	159
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	55	162
GERENCIA DE MUSICA	28	131
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	76	82
GERENCIA DE LITERATURA	32	73
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	26	70
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	30	63
PLANETARIO DE BOGOTA	10	39
OFICINA ASESORA JURIDICA	31	18
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	23	25
GERENCIA DE DANZA	25	19
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	31
PROYECTO NIDOS	16	14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	12
TALENTO HUMANO	8	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	5
DIRECCION GENERAL	2	10
AREA DE PRODUCCION	1	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2
TOTAL	1.555	2.482

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de la gestión de las peticiones del Instituto Distrital de las Artes de Bogotá durante el primer semestre de 2022, como insumo se tuvo en cuenta la sabana de datos que arroja el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha y la Matriz de Reporte Preventivo que lleva el área de Relacionamiento con la Ciudadanía; en él se compararon los resultados del periodo comprendido entre los meses de enero a junio del primer semestre de 2021 y los resultados del primer semestre de 2022, con el fin de observar las variables en términos canales de atención, tipos de petición, tiempos de respuesta y cantidades atendidas.

De los resultados obtenidos durante este primer semestre se puede concluir que hubo un aumento del 37% en el total de peticiones atendidas durante 2022 en comparación con 2021 y que a la fecha no se presenta ningún vencimiento de términos en las peticiones, lo que denota una experiencia significativa en la prestación del servicio, evidenciando así que existe un compromiso de la Entidad por responder de forma oportuna y con calidad.

Por la emergencia sanitaria se aumentaron los tiempos de respuesta a las peticiones, por ello se observa que durante el semestre hubo áreas que se tardaron entre 25 y 26 días por dar respuesta de fondo a sus peticiones, sin embargo el 18 de mayo que se retomaron los tiempos normales de respuesta, la Entidad continua con el fortalecimiento de la cultura de respuesta calidad, oportuna y de calidad a la ciudadanía.

La generación de estrategias para el fortalecimiento de la respuesta oportuna ha sido exitosa y podemos afirmar con base en los resultados obtenidos que el seguimiento continuo y trámite a las peticiones se han fortalecido en atención a nuestra política de atención y servicio, continuaremos trabajando para responder de forma cálida y con calidad los requerimiento de la ciudadanía.

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA



Elaboro: Viviana Ortiz

Área de Relacionamento con la Ciudadanía.
viviana.ortiz@idartes.gov.co

601 3795750 Ext. 4500

Julio 2022.



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES

