

INFORME ANUAL DE PETICIONES.



Instituto Distrital de las Artes - Idartes

Cra 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia
PBX: (+601) 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
NIT:900.413.030-9

2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



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 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	5
Alcance del Informe	5
Normatividad	6
Total peticiones recibidas en 2022.....	7
Comparativo mensual peticiones atendidas 2021 vs 2022.....	8
Comparativo mensual peticiones por canal.....	10
Comparativo, cantidad de peticiones atendidas vigencias 2021 y 2022	11
Peticiones registradas por dependencia	13
Análisis de la calidad de las respuestas	14
Tiempos de respuesta	16
Conclusiones	17

Índice de gráficas

Gráfica 1 Comparativo peticiones recibidas 2021 vs 2022	7
Gráfica 2 Comparativo cantidad de peticiones atendidas 2021vs 2022.....	8
Gráfica 3 Comparativo Peticiones recibidas por canal 2021 vs 2022	11
Gráfica 4 Comparativo peticiones recibidas por tipología 2021 vs 2022	12
Gráfica 5 Tiempo promedio de respuesta a las peticiones en 2022,	15

Índice de cuadros

Cuadro 1 Comparativo mensual de las peticiones recibidas 2021 vs 2022	9
Cuadro 2 Traslados realizados a otras entidades en 2022.....	10
Cuadro 3 Peticiones registradas por dependencia en 2022	13
Cuadro 4 Tiempo promedio de respuesta de año 2022	16

Índice de Ilustraciones

Criterios de calidad, calidez y oportunidad sobre las respuestas emitidas.....	14
--	----

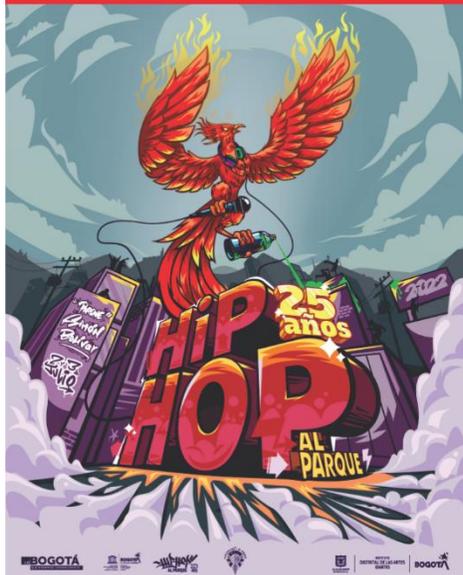
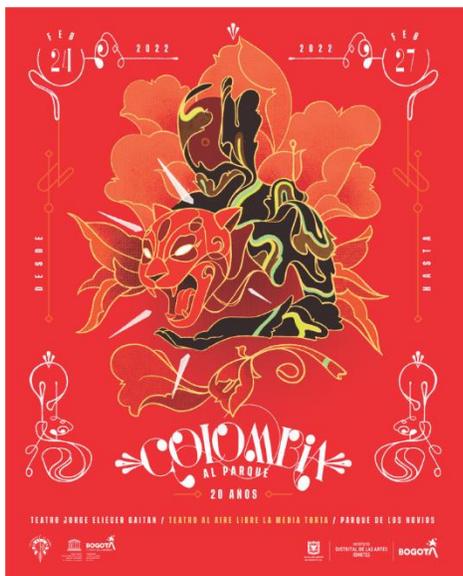
Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante 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 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.

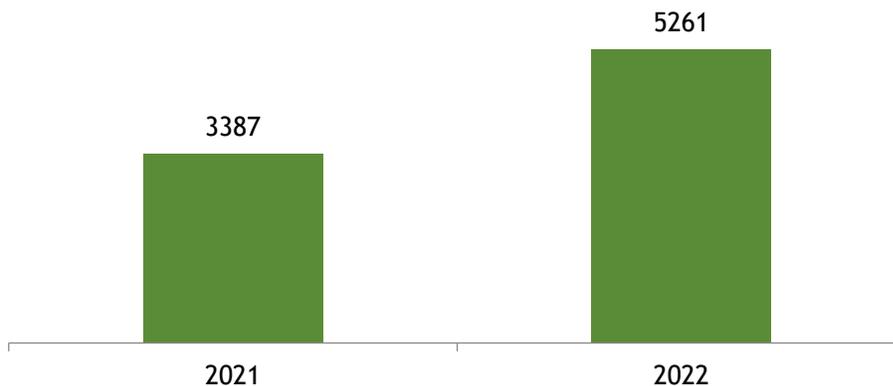
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de resultado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



TEATRO
EL PARQUE

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 la vigencia 2022 fue de un total de 5.261; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones y de su comportamiento y análisis.

Gráfica No. 1
Comparativo peticiones recibidas
2021 Vs 2022



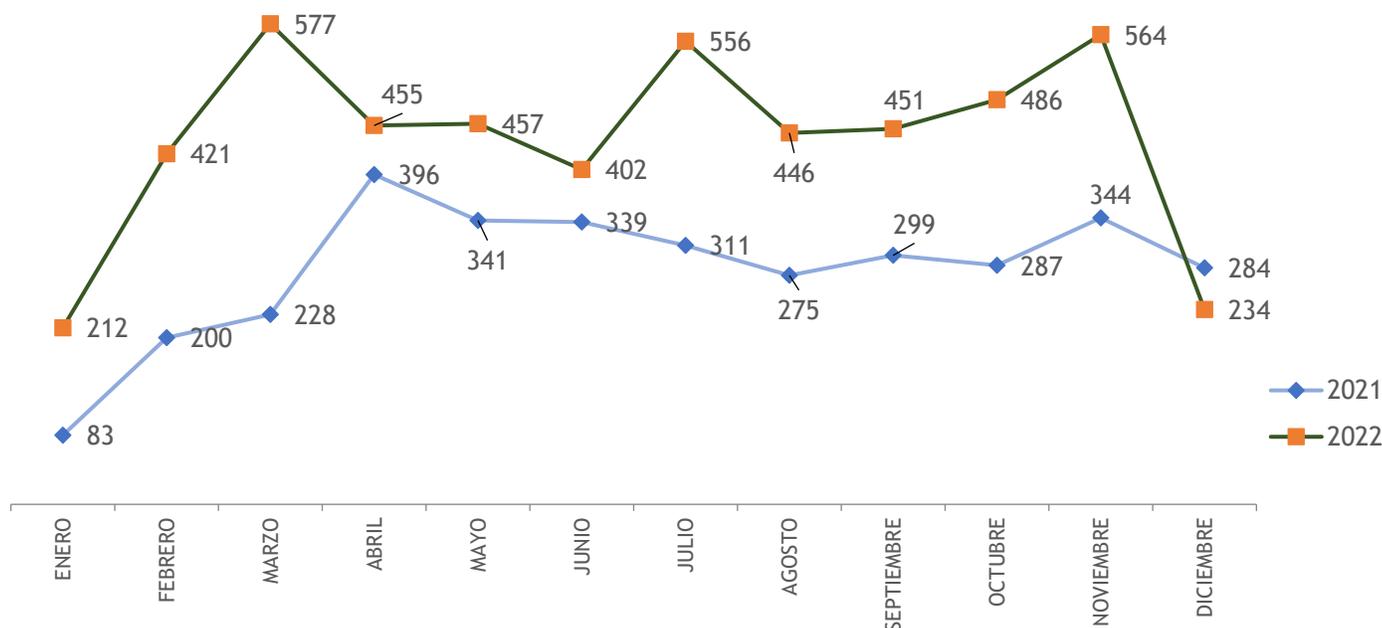
En comparación con la vigencia 2021, la Entidad aumentó el número de peticiones atendidas en 1.874, cifra que equivale a un 35% más de peticiones en comparación con la vigencia anterior, dicho aumento se concentró particularmente en consultas en torno a las convocatorias del Programa Distrital de Estímulos -PDE, al programa es cultura local y consultas en torno a la programación y boletería.

La cifra además es el reflejo del trabajo realizado por todas las unidades de gestión, que con calidad, calidez y oportunidad brindaron una respuesta de fondo a cada uno de los peticionarios en aras del fortalecimiento de una cultura de transparencia y acceso a la información a todos nuestros grupos de valor.

Comparativo mensual - Ingreso de peticiones Vigencias 2021 vs 2022

En la gráfica No. 2 se puede apreciar que durante toda la vigencia 2022 fue superior el número de peticiones que ingresaron en comparación con 2021; los meses en los que se aprecia mayor número de peticiones fueron marzo, julio y noviembre, estos se caracterizaron por: Marzo, fue el cierre de las convocatorias de música para el festival Rock al parque, por lo que gran cantidad de artistas realizaron consultas en torno a su participación, además de aquellas bandas que deseaban ser invitadas a figurar allí.

Gráfica No. 2
Comparativo 2021 vs 2022
Cantidad peticiones atendidas



En julio hubo especialmente dos eventos, el primero, se llevó a cabo la celebración de los 25 años del festival hip hop al parque bajo la premisa “mi tema es el respeto”, decenas de artistas, DJs, MCs, bailarines y grafiteros disfrutaron de más de 16 horas del mejor hip hop; segundo, fue el lanzamiento de la segunda fase de la convocatoria “es cultura local”, ésta es una estrategia para promover la reactivación económica del sector cultural y creativo de Bogotá.

En esta segunda fase de la convocatoria que se desarrolló en conjunto con la Secretaría de Cultura, la Secretaría de Gobierno y los Fondos de Desarrollo Local de varias localidades, se buscó promover el apoyo económico, la formación y el acompañamiento técnico a cada una de las propuestas que participaron.

Cuadro No. 1
Comparativo mensual de las peticiones recibidas durante las vigencias 2021 y 2022

MES	2021	2022
ENERO	83	212
FEBRERO	200	421
MARZO	228	577
ABRIL	396	455
MAYO	341	457
JUNIO	339	402
JULIO	311	556
AGOSTO	275	446
SEPTIEMBRE	299	451
OCTUBRE	287	486
NOVIEMBRE	344	564
DICIEMBRE	284	234
TOTAL	3387	5261

El cuadro No. 1 refleja las cifras de peticiones atendidas mensualmente durante las vigencias 2021 y 2021, destacamos los meses de marzo, julio y noviembre de 2022 en donde se ve un claro aumento de las peticiones, sin embargo, en todos los meses el comportamiento tendió al alza.



En la gráfica No. 3 se presenta la información sobre el registro de peticiones por los diferentes canales dispuestos por la Entidad, es necesario recordar que al Idartes ingresan peticiones cuya atención no es de su competencia y por tanto se debe realizar el traslado de las mismas a las entidades competentes.

El cuadro No. 2 muestra que en 2022 fueron registradas 67 peticiones en el Idartes y que por competencia fueron trasladadas a otras entidades, con 28 peticiones que representan el 42% del total de traslados tenemos a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte - SCRD, en la segunda posición se ubica la Secretaría de Gobierno con 11 peticiones que representan el 16% y en la tercera posición tenemos al Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD con 6 peticiones que representan el 8%.

Frente al año anterior hubo una disminución, pues en 2021 se realizaron en total 86 traslados por competencia a otras entidades.

Cuadro No. 2
Traslados realizados a otras entidades 2022

TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES	CANTIDAD
SECRETARIA DE CULTURA	28
SECRETARIA DE GOBIERNO	11
IDRD	6
SECRETARIA GENERAL	4
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3
FUNDACION GILBERTO ALZATE	3
IDPC	2
ORQUESTA FILARMONICA	2
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1
IDPAC	1
ENTIDADES NACIONALES	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
IDIGER	1
JARDIN BOTANICO	1
TOTAL	67

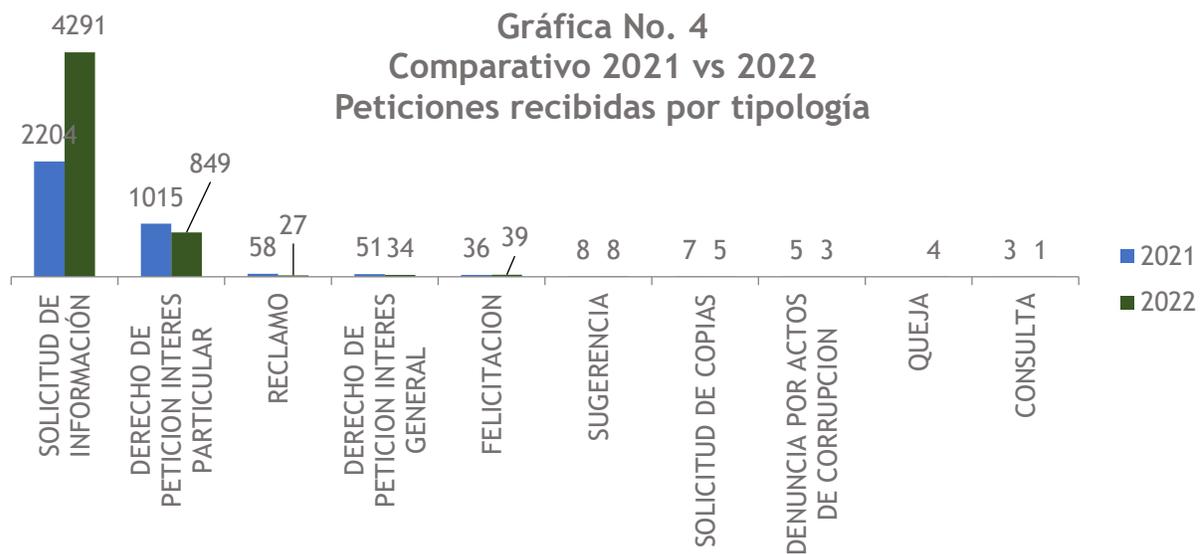


En la gráfica No. 3 se puede apreciar que el canal e-mail es el más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones, en 2022 se recibieron un total de 2940 peticiones por este canal, que equivalen al 56% del total recibido durante la vigencia, el segundo canal con más peticiones fue el chat, durante 2022 se recibieron 878 peticiones que equivalen al 16%, en tercer lugar, tenemos el canal web, a través de él se recibieron 456 peticiones que equivalen al 9%.

Por otra parte la gráfica No. 3 también muestra el mismo comportamiento para la vigencia 2021, donde también el email, el chat y el canal fueron los tres primeros. Así mismo se puede apreciar que en 2022 aumentaron las peticiones recibidas presencialmente pasando de 115 en 2021, a 310 en 2021 lo que equivale a un aumento de 72%, lo anterior se atribuye a que en 2021 aún estábamos atravesando por la contingencia sanitaria que generó el Covid 19.

Respecto al tratamiento de peticiones por redes sociales, se aprecia en la gráfica que pasamos de 12 peticiones en 2021, a 14 peticiones en 2022, lo anterior en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Directiva 004 de 2021 de la Secretaría General que imparte directrices a todas las entidades distritales sobre la atención de peticiones que ingresan a través de redes.

En la gráfica No. 4 se presenta la clasificación por tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones ante la Entidad, en la cual se observa que la “Solicitud de información” fue la tipología más utilizada en 2022 con un total registrado de 4.291 peticiones que representa el 81% del total de peticiones registradas.



En la segunda posición se ubica el “Derecho de petición de interés particular” con 849 peticiones en 2022 que representan el 16% del total de peticiones registradas; en comparación con la vigencia 2021 se observa una disminución de 165 peticiones en las peticiones que representa esta tipología que paso de 1.014 en 2021, a 849 en 2022.

Frente a esta gráfica también se puede apreciar que en 2022 se redujo la cantidad de reclamos que recibió la Entidad, ya que en 2021 se recibieron en total 58 reclamos, mientras que en 2022 la cifra fue de 27, lo que representa una disminución del 53%, lo que indica que en el Instituto se mejoró la percepción ciudadana respecto de la atención en los servicios promovidos.

Tomando como base las 5.261 peticiones registradas en Bogotá te escucha, en el cuadro No. 3 se detalla el número de peticiones discriminadas por dependencia y el porcentaje que representa frente al total:

Cuadro No. 3
Peticiones registradas por dependencia en 2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	2747	52,89%
AREA DE CONVOCATORIAS	502	9,66%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	401	7,72%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	376	7,24%
GERENCIA DE MUSICA	214	4,12%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	170	3,27%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	164	3,16%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	126	2,43%
GERENCIA DE LITERATURA	109	2,10%
PLANETARIO DE BOGOTA	77	1,48%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	74	1,42%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	47	0,90%
GERENCIA DE DANZA	41	0,79%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24	0,46%
OFICINA ASESORA JURIDICA	24	0,46%
TALENTO HUMANO	22	0,42%
PROGRAMA CREA	20	0,39%
PROYECTO NIDOS	17	0,33%
DIRECCION GENERAL	16	0,31%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10	0,19%
AREA DE PRODUCCION	9	0,17%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,08%
TOTAL	5194	100,00%

El cuadro No. 3 muestra que el área de Relacionamiento con la ciudadanía es la dependencia con mayor número de peticiones registradas con 2.747 que representan el 53% del total registrado en la Entidad durante la vigencia 2022.

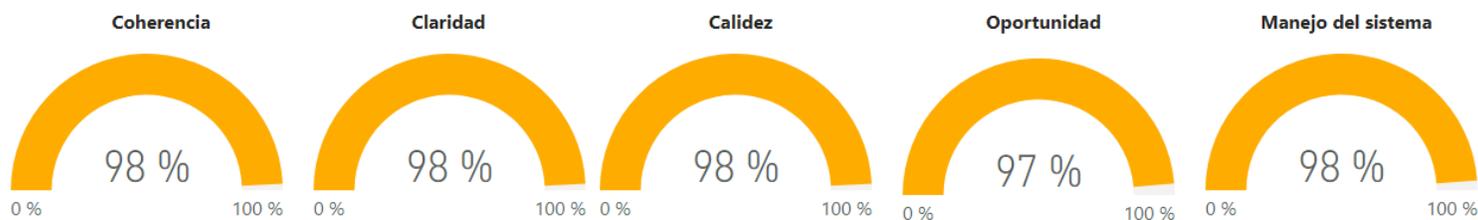
Frente a la vigencia anterior el área de Relacionamiento con la ciudadanía, convocatorias, la Subdirección de las Artes, Subdirección de Formación artística y la Gerencia de Música continúan ubicándose como las 5 dependencias con mayor registro de peticiones en la Entidad.

Análisis de la calidad de las respuestas

La evaluación de las respuestas emitidas por el Idartes a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones en Bogotá Te Escucha, muestra los siguientes resultados:

Ilustración No. 1

Criterios de calidad, calidez y oportunidad sobre las respuestas emitidas



Fuente: Informe ejecutivo de Relacionamiento con la ciudadanía 3er trimestre 2022 - Secretaría General

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWJRhN2EwN2MtMzE3Yi00ODgwLTlhMzctMjFhNWU1MDRjYjMxliwidCI6ImYzNTFhN2NiLWY5NGEtNGRmMC05NjI3LWFIMDMwY2NiZjdjNCIsImMiOiR9&pageName=ReportSection3ece97ce0b85bc340083>

Durante la vigencia 2022 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá evaluó las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Entidad y la ilustración No. 1 muestra un cumplimiento en promedio del 98% en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema Bogotá te escucha.

A continuación, se presenta la gestión de las respuestas considerando los tiempos establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015; el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de 2.7 días.

En la gráfica No. 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en el Idartes por tipología y refleja que las dependencias de la Entidad presentan tiempos de respuesta dentro de los términos establecidos legalmente.

Gráfica No. 5
Tiempos de respuesta a las peticiones en 2022

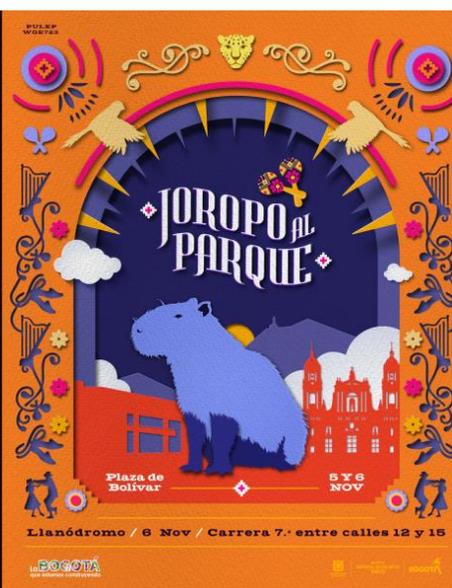
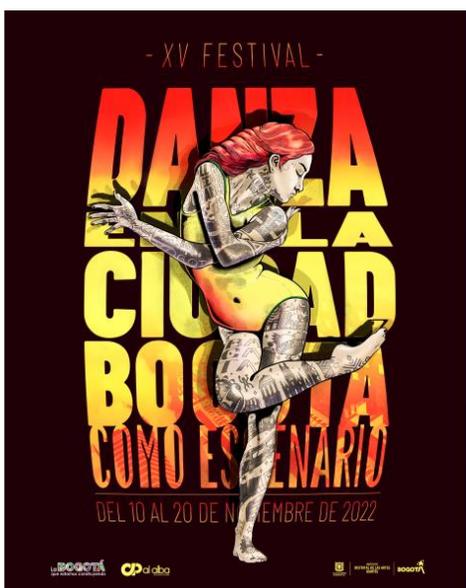


El cuadro No. 4 de acuerdo con la información reportada por el Sistema para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha se identifica que durante la vigencia 2022 todas las dependencias que componen el Instituto Distrital de las Artes respondieron sus peticiones dentro de lo términos establecidos en la normatividad vigente.

Igualmente, en el cuadro se observa que el área de Relacionamiento con la ciudadanía responde el mismo día que ingresa la petición, por lo que sus tiempos de respuesta son de cero días.

Cuadro No. 4
Promedio tiempos de respuesta por dependencia en 2022

DEPENDENCIA	PROMEDIO TIEMPOS DE TRÁMITE
PLANETARIO DE BOGOTA	12
PROGRAMA CREA	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	11
GERENCIA DE MUSICA	10
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	9
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9
AREA DE PRODUCCION	8
TALENTO HUMANO	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	8
GERENCIA DE DANZA	8
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7
AREA DE CONVOCATORIAS	6
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	6
GERENCIA DE LITERATURA	5
DIRECCION GENERAL	5
PROYECTO NIDOS	4
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	0



Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del instituto durante la vigencia 2022 con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas para así afianzar la confianza del ciudadano.

1. En comparación con la vigencia 2021, aumentó en un 35% el total de peticiones atendidas en 2022, pasando de atender 3.387 peticiones en 2021 a 5.261 peticiones en 2022
2. El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el email a través del cual la Entidad en 2022 recibió el 56% del total de las peticiones atendidas.
3. En 2022 se redujo en un 53% los reclamos recibidos en la Entidad en comparación con el total de reclamos recibidos durante la vigencia 2021.
4. En 2022 se redujo en un 53% los reclamos recibidos en la Entidad en comparación con el total de reclamos recibidos durante la vigencia 2021, así mismo en 2022 aumentaron en 0.07% las felicitaciones.
5. Los criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y manejo del sistema Bogotá te escucha en la Entidad son excelentes con un 98% de cumplimiento, seguiremos trabajando para su mantenimiento, así creando estrategias que nos permitan el fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna.



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Elaboró:
Viviana Ortiz Bernal
Viviana.ortiz@idartes.gov.co

Diseño gráfico
Isabel Cristina Restrepo
Isabel.restrepo@idartes.gov.co