

Informe Peticiones

CUÉNTAME AL

Un universo de Historias

Te llamamos a tu teléfono para narrarte cuentos y poemas

INSCRIPCIONES ABIERTAS TALLERES DISTRIATALES CIUDAD DE BOGOTÁ

2023

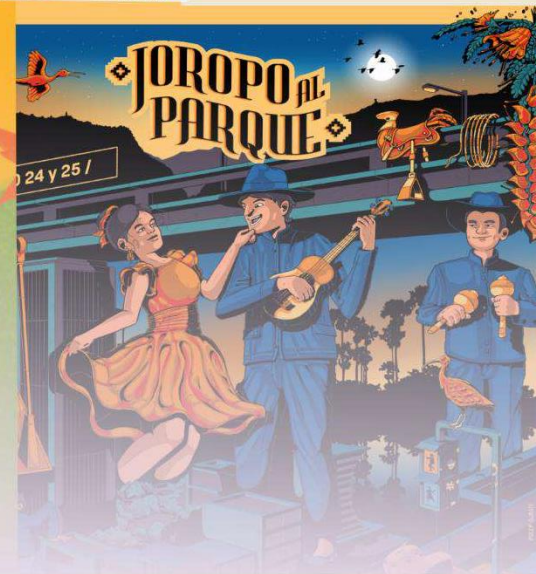
Talleres en novela, poesía, cuento,
crónica y narrativa gráfica.
Se dictarán los sábados entre el
25 de febrero y el 1 de julio de 2023

Mayor información en
www.idartes.gov.co

Primer Semestre 2023

COLOMBIA AL PARQUE

2023



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 2023 incluyendo temas frecuentes de consulta, clasificación por tipología, canal de atención en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2023.

Índice de gráficas

Gráfica 1 Comparativo primer semestre 2022 vs 2023	7
Gráfica 2 peticiones por canal comparativo 2022 vs 2023	8
Gráfica 3 peticiones recibidas por tipología.....	10
Gráfica 4 Cantidad de peticiones atendidas	11

Índice de tablas

Cuadro 1 Peticiones recibidas por canal	9
Cuadro 2 Comparativo cantidad de peticiones 2022 vs 2023	12
Cuadro 3 Temas frecuentes de consulta 1er semestre 2023	12
Cuadro 4 Cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión	13
Cuadro 5 Tiempo promedio de respuesta primer semestre 2023	15
Cuadro 6 Peticiones mes a mes por unidad de gestión	17
Cuadro 7 Peticiones atendidas en el primer semestre 2022 vs 2023.....	18
Conclusiones.....	19

Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2023 en relación con el 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 Distrital de las Artes Idartes.

Alcance del Informe

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la Entidad durante el primer semestre de 2023, 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 2023.



Total peticiones recibidas en el 1er semestre 2023

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 **2023** fue de un total de **2.633**; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Comparativo 1er semestre 2022 vs 2023 total peticiones recibidas

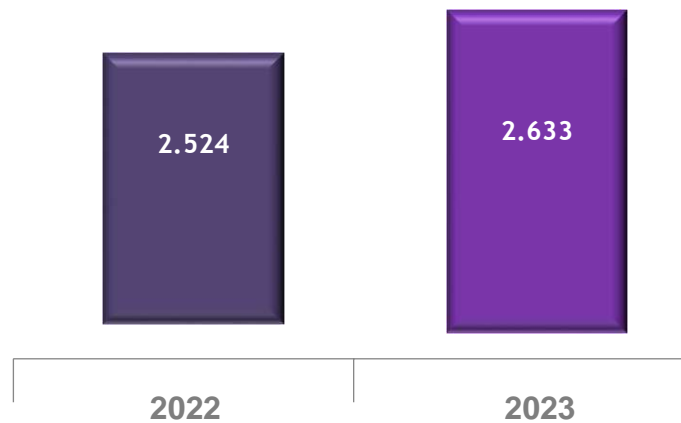


Gráfico 1 Total de peticiones recibidas 2022 Vs 2023

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

En comparación con la vigencia 2022, la Entidad aumentó el número de peticiones atendidas en **115** que equivale a un **5%** 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 Estímulos PDE, los centros de formación artística Crea y la programación de la agenda cultural y artística; 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 2023.

Comparativo 2021 vs 2022 Peticiones por canal

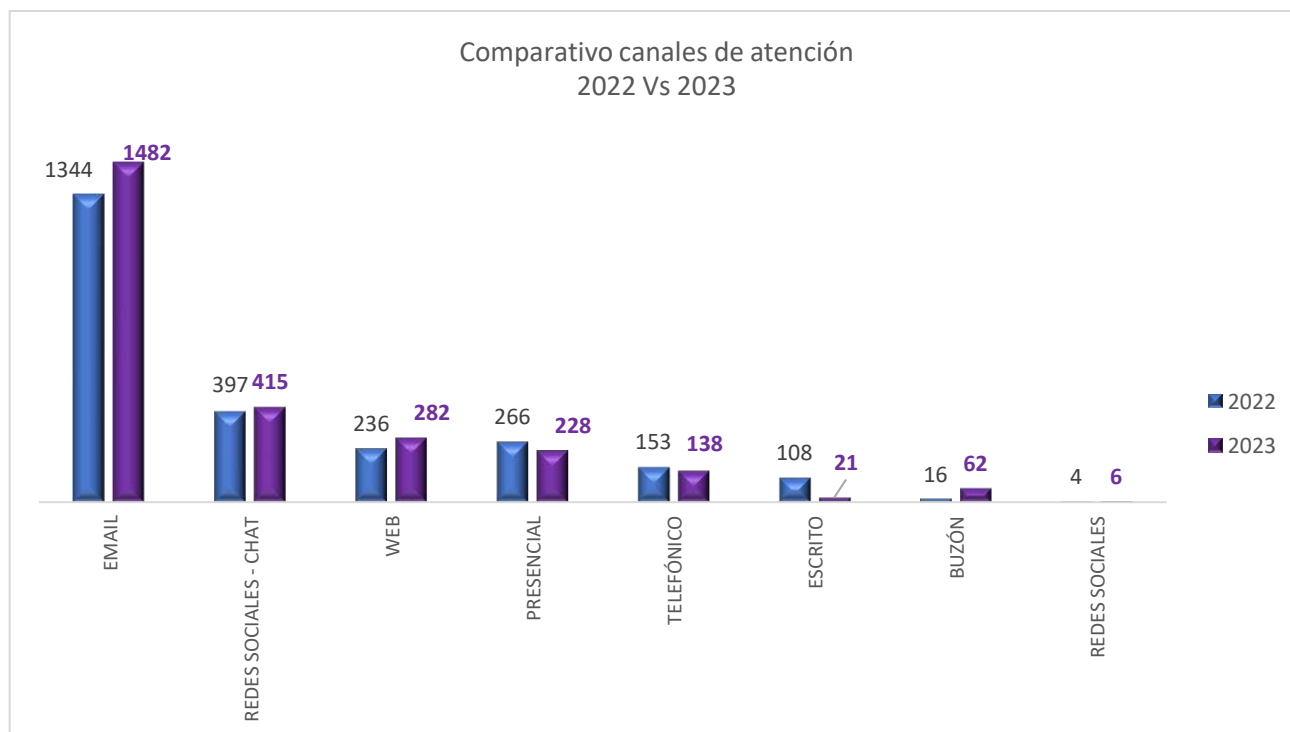


Gráfico 2 comparativo primer semestre 2021 vs 2022 de peticiones por canal

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 2022 aumentó en un **9%** con un registro de **138** peticiones más durante este semestre, lo que evidencia que se mantuvo la tendencia como el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones.

Así mismo, el segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el chat Idartes, alojado en las páginas <http://www.idartes.gov.co> y en <http://www.idartesencasa.gov.co> el cual, a partir de las dinámicas post pandemia ha

venido tomando más fuerza, para esta vigencia aumento un **4%** con una diferencia de **18** solicitudes más durante el primer semestre 2023.

En cuanto al tercer canal se evidencia que es el web, a través de él se recibieron **282** durante el primer semestre 2023 en comparación con el primer semestre de 2022 aumento en un **18%** equivalente a **46** peticiones más en el 2023; este canal corresponde a las peticiones que ingresan a través del sistema Bogotá te escucha remitidas de alguna entidad o directamente interpuestas por la ciudadanía.



Presencialmente, en 2023 en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior disminuyó en un **16%** las peticiones recibidas con una diferencia de **46** peticiones menos en el primer semestre 2023, este comportamiento en las variables se puede entender ya que, los canales de preferencia por la ciudadanía durante esta vigencia fueron los virtuales.

Telefónicamente, también disminuyeron las peticiones recibidas con una diferencia de **15** peticiones menos en comparación con el primer semestre del año 2022 lo que equivale a un **9%**. El canal escrito también evidenció una disminución significativa con una diferencia de 80 peticiones menos en comparación con el primer semestre del año 2022, esto se debe a la tendencia de la ciudadanía por interponer sus peticiones en línea.

Finalmente, en cuanto al buzón de sugerencias aumentó en un **74%** con una diferencia de **46** peticiones más en comparación con el primer semestre del año 2022; estas peticiones ingresan 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 2023 recibimos 6 peticiones y para el mismo periodo de 2022 recibimos 4.

Comparativo total peticiones recibidas por tipología en el primer semestre 2023 vs 2022

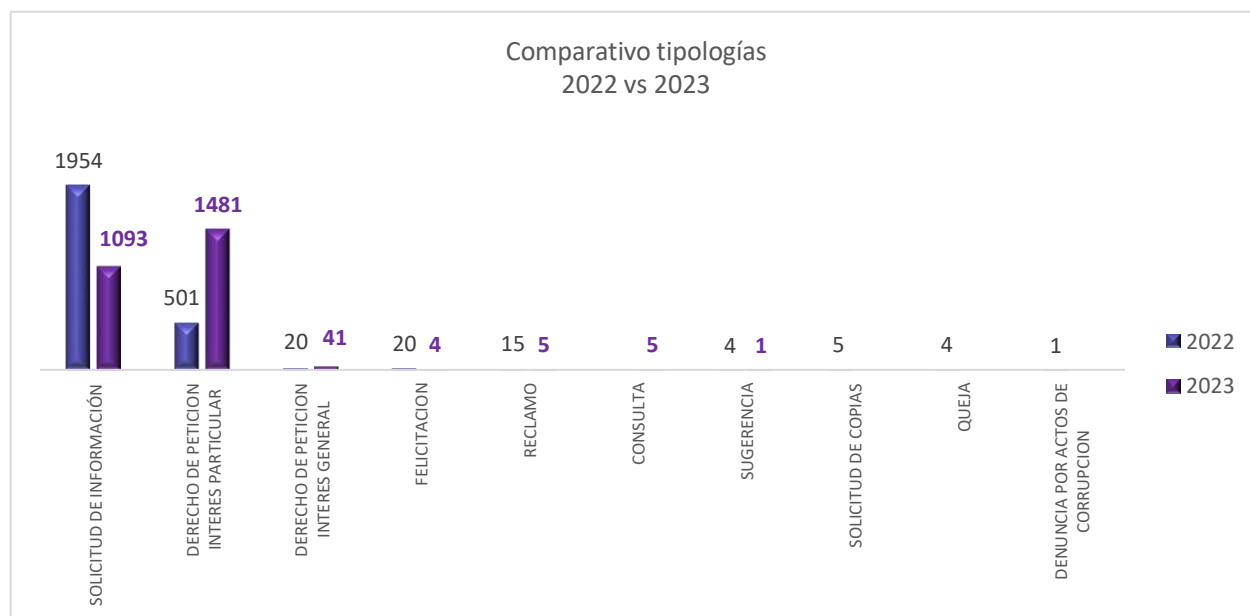


Gráfico 3 comparativo por tipología en el primer semestre 2023 vs 2022

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 Distrital de las Artes, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2022 se presenta una disminución del **3%** con un registro de **51** peticiones menos durante el primer semestre 2023, a diferencia del derecho de petición de interés particular que, en comparación con el primer semestre 2022 aumentó significativamente en el 2023 con un aumento del **66%** con una diferencia de **984** peticiones más, entre los temas más recurrentes se encuentran los relacionados a las Convocatorias del PDE, los

Centros de Formación Crea, el programa de arte para la primera infancia NIDOS y las solicitudes de espacios en los diferentes equipamientos.

Para el caso de los derechos de petición de interés general también se observa un aumento en comparación con 2022 de un **51%**, pues pasamos de **20** a **41** peticiones es decir **21** peticiones más.

Las felicitaciones disminuyeron con **16** peticiones menos durante el primer semestre del 2023 en comparación con el 2022; a diferencia de los reclamos que, disminuyeron significativamente durante el primer semestre del 2023 con **15** reclamos menos a diferencia del 2022 ya que, en el 2023 sólo se registraron **5** reclamos. Por otro lado, durante el primer semestre 2023 se registraron **5** consultas, a diferencia de la vigencia 2022 que no se registró ninguna.

Finalmente, en cuanto a las sugerencias durante el primer semestre del 2023 se recibió solo una, en el 2022 se recibieron **4**, con respecto a la solicitud de copias, quejas y denuncias de actos de corrupción no se recibieron durante el primer semestre del 2023, en comparación con la vigencia 2022 se evidencia que en el mismo periodo se recibieron **4** quejas y una denuncia por actos de corrupción.



Comparativo primer semestre vigencias 2021 vs 2022 cantidad peticiones atendidas

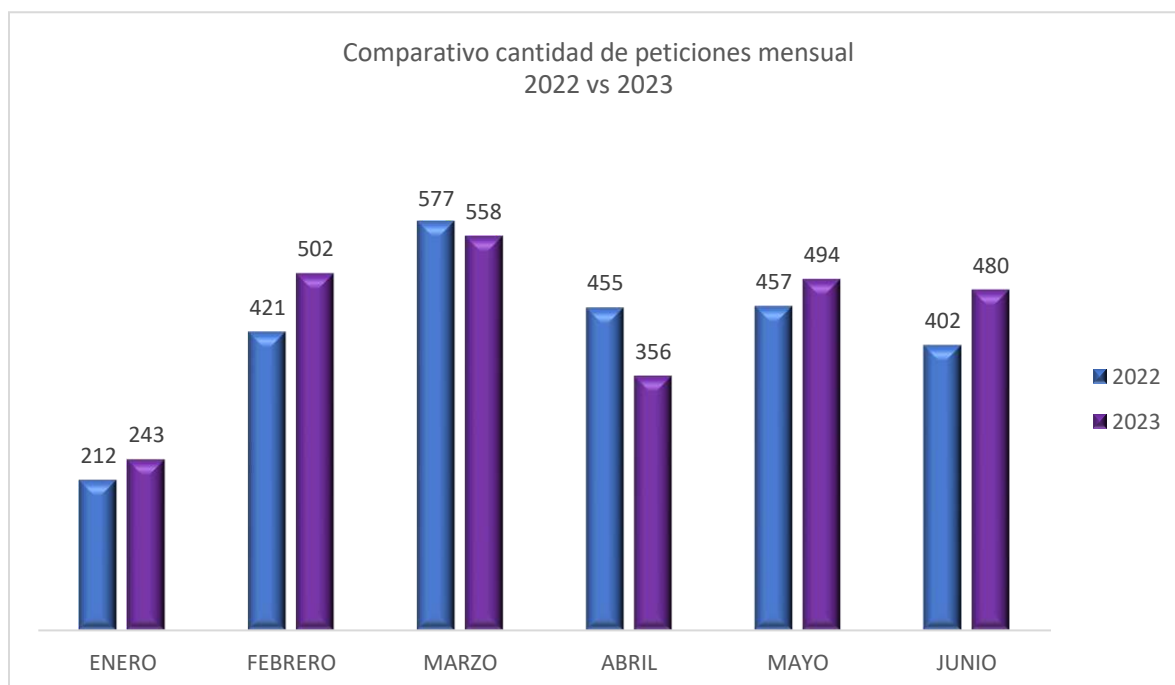


Gráfico 4 comparativo cantidad de peticiones mensual en el primer semestre 2023 vs 2022

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 2022 y 2023, en ella se puede apreciar que en 2023 hubo una mayor cantidad de peticiones recibidas, además que en los meses de febrero, mayo y junio es donde más se refleja el aumento; el comportamiento de las peticiones es el reflejo de una mayor participación de la ciudadanía a través de los servicios que ofrece el Instituto Distrital de las Artes Idartes para la ciudadanía y los artistas.

Temas frecuentes de consulta primer semestre 2023

Temas más frecuentes de consulta 2023	Total
Asesorías sobre PDE	577
Centros de formación artística Crea	310
Programación y boletería	245
Solicitud de planillas de evaluación	118
Certificado de participación en talleres	116
Solicitud de información sobre ofertas de empleo	93
Otras convocatorias (no PDE)	68
Festivales al parque	67
Mercadeo y alianzas estratégicas	63
Inconformidades y reclamos del PDE	60
Reservas y alquiler de escenarios	57
Cursos y talleres de formación (no Crea)	55
Vinculación de jardines	54
Invitaciones públicas	53
Invitación de bandas nacionales o internacionales a festivales	50
Proyecto NIDOS - laboratorios	48
Veedurías ciudadanas	46
Certificación ganadores de las convocatorias	43
Jurados	43
Certificados de participación	40
Total, temas más frecuentes	2201
Total, otros temas	438
Total	2633

Tabla 1 Temas frecuentes de consulta primer semestre 2023

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

Como lo refleja la tabla No. 1 los temas frecuentes de consulta para el primer semestre de 2023 corresponden al **80%** de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, en primer lugar se encuentran las asesorías del Portafolio Distrital de Estímulos –PDE con **577** que corresponden al **22%**, le sigue los centros de formación artística Crea con **310** peticiones que equivalen al **12%**, con un **9%** se encuentra la programación y boletería con **245** peticiones de acceso a la información, en el cuarto

lugar se encuentran las planillas de evaluación con **118** peticiones que equivalen al **4%** en el quinto lugar se encuentran las solicitudes de certificados de participación en talleres también con un **4%** con **116** peticiones, estos primeros **5** temas corresponden al **51%** de los temas más frecuentes.

Por otro lado, las solicitudes de empleo, otras convocatorias (no PDE), festivales al parque, mercadeo y alianzas estratégicas, inconformidades y reclamos del PDE, reservas y alquiler de escenarios, cursos y talleres de formación (no Crea), vinculación de jardines al programa NIDOS, invitaciones públicas, invitación de bandas nacionales o internacionales a festivales, Proyecto NIDOS – laboratorios, veedurías ciudadanas, certificación ganadores de las convocatorias y jurados corresponden al **29%** de los temas más consultados, finalmente el **20%** hace parte de las solicitudes sobre: PUFA permiso unificado para filmaciones en espacio público, BECMA la biblioteca especializada en cine, recorrido grafiti, préstamo de equipamientos, acreditaciones de prensa, pasantías, solicitudes de ejemplares de Libro al Viento para instituciones y fundaciones.



Cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en el primer semestre 2023

Dependencia	Total	%
Relacionamiento con la Ciudadanía	1155	44%
Subdirección de Formación Artística	277	10%
Subdirección de Las Artes	252	9%
Área De Convocatorias	228	9%
Gerencia de Música	122	5%
Gerencia de Las Artes Audiovisuales	120	5%
Gerencia de Artes Plásticas	97	4%
Subdirección De Equipamientos	83	3%
Gerencia de Literatura	61	2%
Planetario de Bogotá	54	2%
Proyecto Nidos	44	2%
Gerencia de Danza	32	1%
Gerencia de Arte Dramático	29	1%
Oficina Asesora de Comunicaciones	25	1%
Talento Humano	18	1%
Oficina Asesora Jurídica	16	1%
Dirección General	9	0,34%
Subdirección Administrativa y Financiera	9	0,34%
Oficina Asesora de Planeación	4	0,15%
Área de Producción	4	0,15%

Tabla 2 Cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en el primer semestre 2023

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

En la tabla N° 2 se puede apreciar la cantidad de peticiones que ha atendido cada una de las unidades de gestión durante el primer semestre de 2023, en la cual se evidencia que el área de Relacionamiento con la Ciudadanía es la unidad que más peticiones ha gestionado en la Entidad atendiendo el **44%** del total recibido que equivale a **1.155** PQRS.

Por otra parte, y pensando en brindar lo mejor a la ciudadanía y a los grupos de valor e interés de la Entidad, la Subdirección Administrativa y Financiera y el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, diseñaron una estrategia de respuesta oportuna a las peticiones que realiza la ciudadanía en torno al Portafolio Distrital de Estímulos PDE, en este



sentido desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía recibimos las peticiones y las mismas se responden en tiempo real desde el área de Convocatorias, facilitando el acceso a la información; 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.

En segundo lugar, se encuentra la Subdirección de Formación con los centros de formación artística Crea, el cual registra un total de **277** peticiones atendidas durante el primer semestre 2023 lo que equivale al **10%** del total de peticiones, seguido de la Subdirección de las Artes con un registro de **252** peticiones lo que representa el **9%**, luego se encuentra el Área de Convocatorias con un registro de **228** peticiones también con un **9%**.

Peticiones atendidas en el semestre 2023 vs 2022

Dependencia	2022	2023
Relacionamiento con la Ciudadanía	1306	1152
Área de Convocatorias	251	228
Subdirección de Formación Artística	162	277
Subdirección de las Artes	161	252
Gerencia de Música	131	122
Gerencia de Artes Plásticas	81	97
Gerencia de Literatura	73	61
Gerencia de Las Artes Audiovisuales	71	120
Subdirección de Equipamientos	62	83
Planetario de Bogotá	39	54
Oficina Asesora de Comunicaciones	31	25
Gerencia de Arte Dramático	25	29
Gerencia de Danza	19	32
Oficina Asesora Jurídica	17	16
Proyecto Nidos	14	44
Subdirección Administrativa y Financiera	12	9
Dirección General	10	9
Talento Humano	6	18
Oficina Asesora de Planeación	5	4
Área de Producción	4	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0
Total, general	2482	2633

Tabla 3 Peticiones atendidas en el semestre 2023 vs 2022

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

Promedio de tiempo de respuestas 1er semestre 2023

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			12	9	6			16	7	
AREA DE PRODUCCION	31		15	13					7	
AREA DE PRODUCCION				15						
DIRECCION GENERAL			2	6					5	
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			3	5					3	
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			11	12			15		10	
GERENCIA DE DANZA			8	11					9	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			11	6		9	10		10	26
GERENCIA DE LAS ARTES PLASTICAS									7	
GERENCIA DE LITERATURA			7	6					6	
GERENCIA DE MUSICA	23		10	10			15		10	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				8					10	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			10	10						
OFICINA ASESORA JURIDICA	16			10					12	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		6				2				
PLANETARIO DE BOGOTA			19	12	11		15		10	15
PROGRAMA CREA				13		10			10	
PROYECTO NIDOS			11	6					2	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			0	1	0		1	0	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				11					7	
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			10	10	12				8	
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	9		6	10	2	8			6	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			12	8	13		12	28	11	
TALENTO HUMANO			10	9					0	
Total general	20	6	9	9	7	7	11	14	7	18

Total, peticiones atendidas mes a mes por unidad de gestión - primer semestre 2023

Meses	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Año	enero	enero	febrero	febrero	marzo	marzo	abril	abril	mayo	mayo	junio	junio
Relacionamiento con la Ciudadanía	61	78	194	218	337	265	228	144	259	208	226	205
Subdirección de Formación Artística	21	30	31	55	26	60	28	40	28	62	28	30
Subdirección de las Artes	28	30	16	55	41	74	22	29	25	38	29	26
Área de Convocatorias	21	24	50	46	52	33	54	26	29	39	45	60
Gerencia de Música	11	14	34	27	25	20	28	20	16	20	17	21
Planetario de Bogotá	5	12	7	8	6	4	10	6	8	9	3	15
Gerencia de Literatura	7	10	19	11	23	9	10	10	11	16	3	5
Gerencia de Artes Plásticas	9	9	12	11	19	10	14	21	17	13	9	33
Subdirección de Equipamientos	3	9	15	15	13	9	11	14	13	21	7	15
Gerencia de las Artes Audiovisuales	19	7	12	26	12	27	13	13	11	25	4	22
Talento Humano	1	6	2	4	1	1	0	3	1	3	1	1
Dirección General	5	4	1	0	1	1	1	1	0	1	2	2
Gerencia de Danza	3	4	5	5	3	8	2	5	3	6	4	4
Oficina Asesora Jurídica	6	2	1	2	6	3	2	4	1	2	1	3
Área de Producción	0	1	2	0	0	1	0	0	0	2	2	0
Gerencia de Arte Dramático	0	1	3	1	4	8	3	1	6	6	9	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	1	0	2	3	12	4	10	10	3	8
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	4	0	0	1	0	1	0	2	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Proyecto Nidos	0	0	6	6	3	16	4	8	0	4	1	10
Subdirección Administrativa y Financiera	5	0	2	2	1	2	0	3	4	1	0	1
Total General	212	243	420	502	582	558	451	356	457	494	402	480

Tabla 4 Total, peticiones atendidas mes a mes por unidad de gestión - primer semestre 2023

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 2023, 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 2022 y los resultados del primer semestre de 2023, con el fin de observar las variables de: 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 5% lo que equivale a 115 peticiones más atendidas durante 2023 en comparación con 2022, a la fecha se presentan 3 vencimientos de términos en las peticiones, no obstante, se evidencia compromiso en general por la Entidad al responder de forma oportuna y con calidad.

Finalmente, se ha observado que las estrategias para el fortalecimiento de la respuesta oportuna han sido exitosas 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 requerimientos de la ciudadanía.



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Elaboro: Aida Cogollo

Área de Relacionamiento con la Ciudadanía.
aida.cogollo@idartes.gov.co

601 3795750 Ext. 4500

Julio 2023